

## Zájazdy z ponuky Fischer Dynamix

### 1. Podmienky pre cestujúcich cestovnej kancelárie

(ďalej len „Podmienky pre cestujúcich“ a „CK“) tvoria neoddeliteľnú súčasť zmluvy o zájazde uzatvorenej medzi CK a cestujúcim. Neoddeliteľnou súčasťou zmluvy o zájazde, resp. týchto Podmienok pre cestujúcich sú aj Prepravné podmienky príslušného leteckého dopravcu, ktoré nájdete na <https://www.fischer.sk/> a na [www.kartago.sk](http://www.kartago.sk) alebo vo vybraných prípadoch bude cestujúcemu odovzdaný na pobočke; Reklamačný poriadok a dôležité informácie. Uzatvorením zmluvy o zájazde cestujúci vyjadruje svoj bezvýhradný súhlas s uvedenými dokumentmi. Všetky tieto dokumenty sú pre zmluvné strany záväzné.

CK sa zaoberá predajom zájazdov a predajom služieb cestovného ruchu, ktoré nepredstavujú služby cestovného ruchu (ďalej len „ostatné služby cestovného ruchu“). Tieto Podmienky pre cestujúcich upravujú práva a povinnosti zmluvných strán vyplývajúce zo Zmluvy o zájazde.

Cestujúcim sa rozumie osoba, ktorá má v úmysle uzavrieť alebo uzavrie s CK zmluvu o zájazde, alebo ktorým je fyzická osoba spôsobilá k právnym úkonom na strane druhej, a riadi sa zákonom č. 170/2018 Z. z. o zájazdoch, spojených službách cestovného ruchu, niektorých podmienkach podnikania v cestovnom ruchu a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „zákon o zájazdoch“) je upravený v týchto Všeobecných podmienkach účasti na zájazdoch (ďalej len „Všeobecné podmienky“) DER Touristik SK.

### 2. Vznik zmluvného vzťahu

#### Predzmluvná informačná povinnosť

Pred tým, než cestujúci urobí záväznú objednávku, resp. pred uzatvorením zmluvy o zájazde (ďalej len „Zmluva“), CK zoznámí cestujúceho s Informačným memorandom o spracovaní osobných údajov a na príslušnom vzorovom formulári poskytne cestujúcemu informácie o tom, či ide o zájazd alebo o spojené cestovné služby, ako aj informácie o spôsobe právnej ochrany cestujúcich.

#### Zmluva o zájazde

Zmluvný vzťah medzi CK a cestujúcim vzniká na základe zmluvy o zájazde, a to k okamihu:

- podpisu listinného vyhotovenia zmluvy o zájazde obidvomi zmluvnými stranami v prípade uzavretia za osobnej prítomnosti cestujúceho uzatvárajúceho zmluvu o zájazde a príslušného zástupcu CK alebo e-mailové odoslanie podpísanej Zmluvy;
- potvrdenia uzavretia zmluvy o zájazde zo strany CK v prípade, že sa zmluva o zájazde uzatvára na diaľku.
- CK odovzdá cestujúcemu pri uzatvorení zmluvy o zájazde alebo bezprostredne po jej uzatvorení jedno vyhotovenie uzatvorenej zmluvy o zájazde alebo potvrdenie o uzatvorení zmluvy o zájazde v textovej podobe (napr. vo formáte.pdf) alebo na inom trvalom nosiči.

Po vydaní tohto potvrdenia je cestujúci povinný zaplatiť cenu zájazdu podľa podmienok a v Lehotách uvedených nižšie.

Nákup zájazdov prostredníctvom internetovej stránky cestovnej kancelárie sa uskutočňuje nasledovne. Ponuka zájazdov uvedená na internetovej stránke CK predstavuje ponuku zájazdov a cestujúci si môže vybrať konkrétny zájazd vrátane parametrov (napr. termín zájazdu, počet cestujúcich, doprava, stravovanie a pod.) Po tom, ako cestujúci takto vybraný zájazd špecifikuje, CK mu vypracuje návrh na uzatvorení zmluvy o zájazde (tzv. ponuku). Zmluva o zájazde vzniká až vtedy, keď CK potvrdí cestujúcemu ponuku a zašle mu potvrdenie o zájazde (tzv. akceptáciu).

CK týmto vylučuje aplikáciu ustanovenia § 1732 ods. 2 Občianskeho zákonníka.

Obsah zmluvy o zájazde, podľa ktorej sa cestovná kancelária zaväzuje poskytnúť cestujúcemu zájazd a cestujúci sa zaväzuje zaplatiť dohodnutú cenu zájazdu, sa ďalej určuje podľa predloženej ponuky, internetovej ponuky alebo inej dodatočnej ponuky, v súlade s týmito obchodnými podmienkami, reklamačným poriadkom a dôležitými informáciami. Text zmluvy o zájazde má prednosť pred týmito podmienkami a opisom zájazdu v zverejnenej ponuke, webovej ponuke, inej dodatočnej ponuke alebo inom texte ponuky.

#### Cestujúci potvrdzuje, že:

Cestujúci podpisom zmluvy o zájazde osvedčuje, že mu spolu s návrhom zmluvy o zájazde:

- boli poskytnuté Všeobecné podmienky, formulár štandardných informácií pre zmluvy o zájazdoch, oznámenie o prenose osobných údajov do tretích krajín a potvrdenie v súvislosti so spracovaním osobných údajov, ktoré tvoria neoddeliteľnú súčasť zmluvy o zájazde, že sa s týmito podmienkami zoznámil a s ich znením súhlasí;
- boli odovzdané informácie s podrobným vymedzením zájazdu;
- bol odovzdaný doklad o bankovej záruke vystavenej pre prípad proti úpadku CK;
- bol odovzdaný príslušný Formulár štandardných informácií pre zmluvy o zájazdoch v zmysle zákona o zájazdoch;
- boli poskytnuté všeobecné údaje o pasových a vízových požiadavkách, vstupných formalitách pre cestu vrátane približných lehôt na vybavenie víz, údaje o zdravotných požiadavkách štátu určenia;
- bol mu odovzdaný kontakt na miestneho zástupcu usporiadateľa
- je oprávnený zmluvu o zájazde uzavrieť, a to aj v prospech ďalších cestujúcich, a že tieto ďalší cestujúci ho riadne poverili na účely ich prihlásenia a účasti na zájazde.

Ak cestujúci uzatvára zmluvu o zájazde v prospech cestujúceho – osoby mladšej ako 18 rokov, vyhlasuje, že je jej zákonným zástupcom, prípadne že disponuje jej súhlasom (príp. súhlasom príslušného zákonného zástupcu), a že súhlasí (alebo má zaistený súhlas) s účasťou neploletého cestujúceho na všetkých častiach zájazdu.

Organizátor zájazdu doručí cestujúcemu podrobné pokyny na cestu vhodným spôsobom najneskôr sedem dní pred začiatkom zájazdu. Tieto pokyny obsahujú informácie týkajúce sa zájazdu, najmä informácie o plánovaných časoch odchodu, časoch odbavenia, plánovaných časoch zastávok, dopravných spojoch a časoch príchodu, ktoré prípadne neboli cestujúcemu poskytnuté pred uzatvorením cestovnej zmluvy. V rovnakej lehote CK poskytne cestujúcemu potrebné potvrdenia, poukazy a doklady o preprave, najmä letenku, ubytovací alebo stravovací poukaz, doklad potrebný na poskytnutie fakultatívnych výletov alebo iný doklad potrebný na uskutočnenie zájazdu. Ak sa zmluva o zájazde uzatvára v lehote kratšej ako sedem dní pred začatím zájazdu, CK splní vyššie uvedené povinnosti už v čase uzatvorenia zmluvy o zájazde. V prípade, že cestujúci nedostane tieto pokyny v stanovenej lehote, obráťte sa na CK.

### 3. Ceny zájazdov

V cene zájazdov je kalkulovaná DPH v zmysle príslušnej právnej úpravy.

**Celková cena zahŕňa dopravu, ubytovanie a stravu** podľa vášho výberu a prípadný program počas zájazdu, ak nie je v opise zájazdu uvedený inak, letiskové a iné poplatky a prípadne ďalšie služby, ak sú výslovné uvedené v zmluve o zájazde (bezpečnostné poplatky, transfery v cieľovej destinácii, služby delegáta) a palivové príplatky.

**Celková cena nezahŕňa cestovné poistenie, víza, poplatky za služby spojené s plavbou, voľiteľné služby** (napr. fakultatívne výlety, prenájom auta atď.).

Konečnou cenou zájazdu sa rozumie celková cena zájazdu a ostatné poplatky za voľiteľné služby uvedené v zmluve o zájazde.

#### Celková cena zájazdu

Pojem „celková cena zájazdu“ zahŕňa:

- všetky dane a poplatky známe CK v čase prípravy ponuky zájazdu. Ak nie je možné pred uzatvorením zmluvy o zájazde primerane vyčíslit dodatočné náklady, CK uvedie druh dodatočných nákladov, ktoré môžu cestujúcemu ešte vzniknúť.
- Jednotlivé destinácie majú právo uložiť dodatočné platby, napr. pobytové dane. Tieto platby preto nemôžu byť zahrnuté do celkovej ceny zájazdu a budú sa platiť v mieste pobytu podľa pokynov miestnych úradov. V niektorých destináciách sa pri spätnom lete platí miestna odletová daň, ktorú nie je možné zahrnúť do ceny zájazdu. Aktuálne informácie nájdete v pokynoch pre cestujúceho pred odletom.

#### Výhodnené ceny

**Deti do 2 rokov** (ďalej ako „infant“): Ak nie je uvedený inak, cestujú bez nároku na samostatné miesto v lietadle, stravu počas letu, samostatné lôžko a stravu počas pobytu, pričom CK účtuje za neho manipulačný poplatok **50 EUR** za každé dieťa do 2 rokov (rovnaká suma za jednosmernú a spätnú letenku). Tento manipulačný poplatok sa vzťahuje na všetky destinácie prevádzkované charterovými letmi vrátane samostatných leteniek a nepodlieha storno poplatkom do 30 dní pred odletom („Storno poplatky“). Prípadné náklady na detskú postieľku sa platia priamo v hoteli. Dieťa nesmie v deň návratu z destinácie dosiahnuť vek 2 rokov. V prípade rezervácie s dieťaťom mladším ako 2 roky (dojča) je rezervácia podmienená vyžiadanim a spätným potvrdením.

V prípade, že maloleté deti necestujú so svojimi rodičmi, cestovná kancelária je povinná poskytnúť písomný súhlas rodičov s cestovaním týchto detí v anglickom jazyku (pozri Dôležité informácie, odsek Cestovanie detí).

#### Zájazd na vyžiadanie

V prípade, že je v zmluve o zájazde uzatvorení medzi CK a cestujúcim uvedený, že ide o zájazd „na vyžiadanie“, zmluva o zájazde sa v takom prípade dojednáva s rozvázovacou podmienkou podľa § 36 ods. 2 druhá veta občianskeho zákonníka. Rozvázovacia podmienka je splnená v prípade, že dohodnutý zájazd nie je k dispozícii z dôvodu i) ubytovacích kapacít, ii) prepravných kapacít alebo iii) inej objektívnej príčiny na strane CK. V prípade naplnenia rozvázovacej podmienky, t.j. v prípade nedostupnosti určitej služby, CK najneskôr do desiatich pracovných dní od uzatvorení zmluvy o zájazde cestujúcemu oznámi (odošle oznámenie) nemožnosť realizovať zájazd a teda aj zánik zmluvy o zájazde z dôvodu naplnenia rozvázovacej podmienky, v nadväznosti na to cestujúci bezodkladne vráti uhradené finančné prostriedky v plnej výške. Cestujúci výslovné súhlasí a berie na vedomie, že v takom prípade nemá nad rámec vrátených finančných prostriedkov nárok na žiadnu kompenzáciu, zľavu, náhradu škody či iné plnenia zo strany CK. V prípade potvrdenia vyžiadanej služby sa ďalšie ukončenie zmluvy o zájazde riadi pravidlami odstúpenia od zmluvy podľa Všeobecných podmienok, s čím je spojené účtovanie poplatkov za stornovanie.

### 4. Platobné podmienky

CK má právo na zaplatenie ceny zájazdu pred jeho poskytnutím a cestujúci je povinný zaplatiť cenu zájazdu pred jeho poskytnutím.

Výška zálohy čiastka odpovedajúca 30 % z celkovej ceny zájazdu, pričom maximálna čiastka je **200 EUR**.

Táto záloha platí pre zájazdy s dopravou alebo bez nej. Táto záloha je splatná pri uzatvorení zmluvy o zájazde. Konečnú cenu zájazdu je potrebné uhradiť najneskôr 30 dní pred začiatkom zájazdu.

Ak je zmluva o zájazde uzatvorená v lehote kratšej ako 30 dní pred začiatkom zájazdu, cestujúci je povinný zaplatiť celkovú cenu zájazdu v čase uzatvorenia zmluvy o zájazde. Poplatky za zmeny v rezervácii a storno poplatky (storno poplatky) sú splatné okamžite.

Ak je **cestovné poistenie dohodnuté v čase uzatvorenia zmluvy** o zájazde, jeho cena sa pripočíta k celkovej cene zájazdu a je splatná ihneď v plnej výške. Každá platba podľa zmluvy o zájazde sa považuje za uskutočnenú okamihom pripísania príslušnej sumy na účet CK vedený v peňažnom ústave alebo zaplatením v hotovosti na pobočke alebo v sídle CK alebo u provízných zástupcov CK.

V prípade, že cestujúci nedodrží termín úhrady ceny zájazdu, je CK oprávnená odstúpiť od zmluvy o zájazde. Nezaplatenie ceny zájazdu nenahrádza odstúpenie cestujúceho od zmluvy o zájazde. V uvedených prípadoch je cestujúci povinný zaplatiť storno poplatky (ďalej len „storno poplatky“) v rovnakej výške a za rovnakých podmienok, ako sú uvedené v bodoch 6 a 7.

V prípade platby ceny zájazdu či jej časti formou poukazu CK či iným typom poukazu (cenina, benefit, šek) (ďalej len „poukaz“) sa platba riadi podmienkami uplatňovania a prijímania poukazov stanovenými vydavateľom poukazu. V prípade odstúpenia od zmluvy sa cestujúcom vracia hodnota poukazu znížená o príslušné poplatky za stornovanie, a to formou novo vystaveného poukazu. Týka sa iba darčekových poukazov (neplatí na poukazy Up, Edenred a Doxx). Pôvodný poukaz sa nevracia. Poukaz je možné uplatniť len v plnej nominálnej hodnote a v žiadnom prípade nie je možné vymeniť ho za peniaze, a to ani v prípade odstúpenia cestujúceho od zmluvy o zájazde či zrušenia zájazdu zo strany CK. Benefitné poukazy je možné uplatniť iba v papierovej forme (karty neberieme) maximálne do hodnoty 2/3 z celkovej ceny zájazdu (bez poistenia, víz a doplnkových služieb). Zvýhodnené poukazy, zľavy a bonusy nie je možné kombinovať s žiadnymi inými poukazmi, zľavami (napr. firemná zľava) a bonusmi CK (ak nie je uvedené inak). V prípade úhrady ceny zájazdu poukazom vydaným za zrušený zájazd je možné sumu uvedenú na poukaze za cestovné poistenie využiť len na uhradenie nového cestovného poistenia a len pre pôvodne nahlásené osoby. V prípade nezákupenia nového cestovného poistenia alebo zmeny účastníkov sa suma určená na poistenie nevracia, nezapočítava sa ani na úhradu ceny novo zakúpeného zájazdu.

## 5. Odstúpenie cestujúceho od zmluvy o zájazde - storno poplatky

Cestujúci je oprávnený kedykoľvek pred uskutočnením zájazdu odstúpiť od zmluvy o zájazde. Odstúpenie musí byť písomné a podpísané osobou, ktorá uzavrela zmluvu o zájazde, teda cestujúci.

Písomnej forme zodpovedajú tieto spôsoby odstúpenia:

- oznámenie o odstúpení v listinnej podobe doručené do sídla CK či predajcovi CK;
- oznámenie o odstúpení v elektronickej podobe, zaslané prostredníctvom e-mailu z e-mailovej adresy uvedenej v zmluve o zájazde, pokiaľ oznámenie o odstúpení bude adresované buď na e-mailovú adresu predajcu CK alebo na e-mailový kontakt uvedený na internetových stránkach CK v časti Kontakty;
- oznámenie o odstúpení odovzdané predajcovi na pobočke

Na účely určenia účinnosti odstúpenia od zmluvy o zájazde je rozhodujúci dátum, kedy bolo odstúpenie od zmluvy o zájazde doručené do sídla alebo pobočky cestovnej kancelárie alebo províznemu predajcovi; tento dátum sa započítava do počtu dní rozhodujúcich pre výpočet storno poplatkov. Do tohto počtu dní sa nezapočítava deň, kedy sa má poskytnúť prvá služba. V prípade odstúpenia od zmluvy o zájazde zo strany cestujúceho je cestujúci povinný zaplatiť storno poplatok vo výške skutočných nákladov spojených so zrušením zájazdu, najmenej však:

do 30 dní pred odletom/ odchodom ..... 30% z celkovej ceny,  
od 29 do 21 dní pred odletom/ odchodom ..... 50% z celkovej ceny,  
od 20 do 15 dní pred odletom/ odchodom ..... 70% z celkovej ceny,  
od 14 do 7 dní pred odletom/ odchodom ..... 80% z celkovej ceny,  
od 6 do 3 dní pred odletom/ odchodom ..... 90% z celkovej ceny,  
od 2 dní pred odletom/ odchodom a v prípadoch, keď cestujúci nenastúpi na zájazd, zruší zájazd v deň odchodu, nedostaví sa na odchod alebo zmešká odchod, alebo nevyužije služby cestovného ruchu bez predchádzajúceho zrušenia zájazdu 100 % z celkovej ceny zájazdu.

Výška storno poplatkov sa odvíja od ceny zájazdu, ako aj od počtu dní medzi zrušením zmluvy o zájazde a začiatkom zájazdu, pričom sa zohľadňuje skutočné náklady cestovnej kancelárie. Skutočne vynaloženými nákladmi sa rozumie prevádzkové náklady CK a zmluvne dohodnuté alebo zákonom stanovené odmeny domácim a zahraničným poskytovateľom služieb. Na žiadosť cestujúceho CK zdvojnásobí výšku storno poplatkov. Ak je súčasťou zájazdu letecká doprava, pri ktorej už boli vystavené letenky na meno cestujúceho, cestujúci sa zaväzuje uhradiť CK všetky náklady, ktoré CK vznikli v súvislosti so stornovaním už vystavených leteniek. Manipulačný poplatok pre nemlúvňu do 31 dní pred odletom nepodlieha storno poplatkom. V prípade zrušenia zájazdu v lehote kratšej ako 30 dní podlieha manipulačný poplatok za dojča storno poplatkom v súlade s vyššie uvedeným ustanovením.

Cestujúci, ktorý uzavrel zmluvu o zájazde s cestovnou kanceláriou, je povinný uhradiť aj storno poplatky, ktoré vznikli v súvislosti so zrušením účasti ktorejkoľvek osoby na zájazde. Pre výšku storno poplatkov platí vyššie uvedené rovnako. Organizátor zájazdu má právo započítať príslušný storno poplatok so zaplatenou zálohou alebo zaplatenou cenou zájazdu, s čím cestujúci výslovne súhlasí.

Storno poplatky sa vzťahujú aj na zájazdy „na vyžiadanie“. CK je povinná bezodkladne, najneskôr do 14 dní od odstúpenia od zmluvy o zájazde, vrátiť cestujúcemu všetky platby, ktoré cestujúci alebo v jeho mene uhradil, znížené o storno poplatky.

CK je oprávnená odstúpiť od zmluvy o zájazde len v prípade, ak bol zájazd zrušený alebo ak cestujúci porušil svoje povinnosti. CK si vyhradzuje právo odstúpiť od zmluvy o zájazde, ak cestujúci urobil duplicitnú rezerváciu, pričom v takom prípade budú cestujúcemu účtované storno poplatky v súlade s týmito obchodnými podmienkami. Ak CK účtuje cestujúcemu storno poplatky z dôvodu odstúpenia od zmluvy o zájazde z dôvodu porušenia povinností cestujúceho rozhodujúcim dátumom pre výpočet storno poplatkov je dátum zrušenia zájazdu v rezervačnom systéme CK.

Cestujúci v súvislosti s odstúpením od zmluvy nie je povinný zaplatiť CK storno poplatky v nasledujúcich prípadoch:

- vonkajšie okolnosti prinúti CK podstatne zmeniť jeden z hlavných prvkov služieb zahrnutých v zájazde;
- CK nemôže splniť špeciálne požiadavky cestujúceho, ktorého prijala;

c) v mieste určenia alebo pobytu alebo v jeho bezprostrednom okolí sa vyskytli nevyhnutné a mimoriadne okolnosti, ktoré majú významný vplyv na poskytnutie zájazdu alebo prepravu osôb do miesta určenia alebo pobytu;

d) Organizátor odstúpiť od zmluvy po zrušení zájazdu z dôvodu nedosiahnutia minimálneho počtu účastníkov a túto skutočnosť oznámil cestujúcemu v lehote: a) 20 dní pred začiatkom zájazdu v prípade zájazdov trvajúcich viac ako šesť dní, b) 7 dní pred začiatkom zájazdu v prípade zájazdov trvajúcich dva až šesť dní, c) 48 hodín pred začiatkom zájazdu v prípade zájazdov trvajúcich menej ako dva dni;

e) Organizátor odstúpiť od zmluvy o zájazde po tom, čo mu nevyhnutné a mimoriadne okolnosti zabránili splniť jeho záväzok, a oznámil cestujúcemu zrušenie zájazdu bez zbytočného odkladu pred jeho začatím.

V situácii podľa písm. c), d) a e) CK nezodpovedá cestujúcemu za škodu.

Bezplatné odstúpenie od zmluvy o zájazde zo strany objednávateľa podľa písmena c) je možné len v prípade, ak Ministerstvo zahraničných vecí SR neodporúča vycestovať do miesta pobytu a miestne orgány v mieste pobytu prijali osobitné opatrenia, ktoré majú podstatný vplyv na poskytnutie zájazdu.

Ak sa cestujúci nedostaví v deň odchodu, zmešká odchod alebo nenastúpi na zájazd bez predchádzajúceho zrušenia, má CK nárok na storno poplatky vo výške plnej ceny zájazdu.

## 6. Ďalšie poplatky za stornovanie

a. Poplatky za stornovanie za poistenie: V prípade storna osoby, ktorá má zakúpené poistenie, zákazník uhradí CK poplatok za stornovanie vo výške plnej ceny zakúpeného poistenia. V prípade storna iba poistenia platí, že s ohľadom na poistné podmienky poistenia náleží poisťovateľovi jednorazové poistné vždy celé bez ohľadu na spôsob či dôvod ukončenia poistenia.

b. Storno poplatky: za všetky objednané doplnkové služby (napr. výlety, transfery atď.) sú 100 % z ceny objedanej služby

c. Storno poplatky za prenájom auta v destinácii: storno poplatok podľa podmienky požičovne áut.

d. Storno poplatky za spracované víza predstavujú 100 % ceny víza vrátane prípadného manipulačného poplatku.

e. Storno poplatky za objednaný seating sú 100 % z ceny objedanej služby

f. Storno poplatky za objednanú nadváhu a športové vybavenie: 100 % z ceny objedanej služby.

g. Storno poplatky za objednanú službu Travel Plus Comfort: 100 % z ceny objedanej služby.

h. Storno poplatky za catering: 100 % z ceny objedanej služby.

## 7. Zmeny podmienok zmluvy o zájazde na základe želaní cestujúceho

Na žiadosť cestujúceho je možné vykonať zmenu osoby (postúpenie zmluvy o zájazde) v už uzatvorenej zmluve o zájazde, ak tretia osoba spĺňa podmienky účasti na zájazde, t. j. najmä ak je zmena v súlade s podmienkami dopravcu a ostatných poskytovateľov služieb, ktorí sú súčasťou zájazdu. Zmena v osobe objednávateľa je voči CK účinná, ak objednávateľ doručí CK včas oznámenie v textovej forme spolu s vyhlásením nového objednávateľa, že súhlasí s uzatvorenou zmluvou o zájazde a že spĺňa podmienky účasti na zájazde. Oznámenie je platné, ak je doručené najneskôr 7 dní pred začiatkom zájazdu.

Nový cestujúci berie na vedomie, že v prípade zmeny osoby, ktorá podľa pôvodnej zmluvy využívala špeciálnu ponuku, napr. „dieta zdarma“ alebo „zľavu za skorý nákup“, ku ktorej dôjde po termíne, do ktorého bolo možné špeciálnu ponuku uzavrieť alebo zľavu využiť, už nie je možné túto výhodu preniesť na nového cestujúceho. Táto osobitná ponuka je po uplynutí stanovenej lehoty viazaná výlučne na konkrétne osoby uvedené v zmluve, ktorým boli výhody poskytnuté, a výhody z nej vyplývajúce sú po uplynutí stanovenej lehoty neprenosné na iné osoby, t. j. nový cestujúci vstupujúci do práv z cestovnej zmluvy je okrem dodatočných nákladov, ktoré CK vzniknú v súvislosti so zmenou v osobe cestujúceho, povinný uhradiť aj prípadný rozdiel medzi cenou zájazdu v čase zmeny a cenou zájazdu skutočne zaplatenou v čase zmeny pred začatím zájazdu. Ak si pôvodný cestujúci zakúpil poistenie sprostredkované cestovnou kanceláriou, toto poistenie nie je možné previesť na nového cestujúceho.

Cestovná kancelária alebo cestovná agentúra informuje cestujúceho o skutočných nákladoch spojených s postúpením cestovnej zmluvy; tieto náklady nesmú byť neprimerane vysoké a nesmú prekročiť skutočne vynaložené náklady na postúpenie cestovnej zmluvy a tieto náklady cestujúcemu zdokumentuje. Cestujúci a nový cestujúci spoločne a nerozdielne zodpovedajú za zaplatenie zostatku ceny zájazdu a za všetky dodatočné náklady, ktoré vzniknú CK v dôsledku zmeny v osobe cestujúceho.

Zájazdy je možné vymeniť len za zájazdy z ponuky **FISCHER DYNAMIX**. Zájazdy nie je možné vymeniť za zájazdy z ponuky last minute, za zájazdy eTravel a NEVDAMA letecky pri mori alebo za iné špeciálne ponuky. Pri zmenách sa vždy účtujú aktuálne plné ceny zájazdov bez možnosti uplatnenia last minute cien alebo iných zľav. V prípade, že je to objektívne možné, t. j. ak je zmena v súlade s podmienkami dopravcu a ostatných poskytovateľov služieb, ktoré sú súčasťou zájazdu, je každá zmena zmluvy o zájazde spočítaná podľa taríf jednotlivých poskytovateľov služieb, minimálne však poplatkom 40 EUR. V prípade, že zmena nie je možná pod podmienkou zaplatenia administratívneho poplatku vo výške 40 EUR, považuje sa každá zmena zmluvy o zájazde za zrušenie a opätovnú registráciu, t. j. CK účtuje storno poplatky za uvedené zmeny v súlade s bodmi 5 a 6 týchto podmienok.

a. **Zmena mena cestujúceho:** cestujúci a nový cestujúci spoločne a nerozdielne zodpovedajú za zaplatenie doplatku ceny zájazdu a za všetky dodatočné náklady, ktoré vzniknú CK v súvislosti so zmenou mena cestujúceho (najmä manipulačný poplatok CK a poplatok za zmenu letenky).

b. **Zmena spôsobu dopravy,** leteckej spoločnosti, termínu zájazdu, miesta odletu alebo destinácie: sa považuje za storno a novú registráciu, t. j. CK účtuje storno poplatky podľa bodov 5 a 6 týchto podmienok.

**V prípade zakúpenia poistenia musí mať náhradník (nová osoba) zakúpené nové poistenie. Pôvodné poistenie prepadá a nie je možné ho previesť na novú osobu.**

Všetky poplatky uvedené v bodoch 5, 6 a 7 sa vždy účtujú za osobu vrátane detí. Poplatky za zmenu rezervácie a storno poplatky sú splatné okamžite. Všetky zmeny v rezervácii zájazdov podliehajú poplatkom uvedeným v bodoch 5 až 7.

Pokiaľ bude na základe žiadosti zákazníka vykonaná zmena zájazdu za zájazd s lacnejšími parametrami, zákazník nie je oprávnený požadovať zľavu z pôvodnej ceny zájazdu (ani akúkoľvek kompenzáciu vr. nároku na bezdôvodné obohatenie), nárok CK na poplatok za zmenu nie je nijako dotknutý.

## 8. Zmeny v rezerváciách zo strany CK

Ak vonkajšie okolnosti prinúti CK zmeniť podstatnú podmienku niektorých z hlavných znakov služieb cestovného ruchu alebo ak CK nemôže splniť osobitné požiadavky cestujúceho alebo ak CK navrhne zvýšenie ceny zájazdu o viac ako osem percent, cestujúci môže návrh prijať alebo môže odstúpiť od zmluvy o zájazde bez povinnosti platiť poplatky za predčasné ukončenie zmluvy. Lehota na odstúpenie od zmluvy nesmie byť kratšia ako 5 dní a musí skončiť pred začiatkom zájazdu. Spolu s predložením návrhu na zmenu záväzku poskytne CK cestujúcemu jasným, zrozumiteľným a zreteľným spôsobom bez zbytočného odkladu informácie v textovej podobe a to

- vplyv navrhovaných zmien na cenu zájazdu,
- lehotu, počas ktorej môže cestujúci odstúpiť od zmluvy o zájazde
- dôsledky pre cestujúceho, ak včas neodstúpi od zmluvy o zájazde
- podrobnosti o akejkolvek alternatívnej ceste a jej cene

Ak cestujúci v stanovenej lehote neodstúpi od zmluvy o zájazde, má sa za to, že so zmenou záväzku súhlasí. Hlavné údaje o zájazde, celková cena zájazdu, spôsob platby, minimálny počet osôb potrebný na uskutočnenie zájazdu a lehota, v ktorej môže organizátor odstúpiť od zmluvy o zájazde, alebo výška storno poplatkov sa môžu meniť len s výslovným súhlasom cestujúceho. Ak sa v dôsledku zmeny záväznosti zmluvy o zájazde zníži kvalita alebo cena zájazdu, cestujúci má nárok na primeranú zľavu. Ak zmena zmluvy o zájazde vedie k zvýšeniu ceny zájazdu, je cestujúci povinný do 5 dní od doručenia návrhu na zmenu zmluvy o zájazde doplatiť CK rozdiel v cene zájazdu. V prípade porušenia tejto povinnosti objednávateľa zaplatí CK rozdiel v cene zájazdu má CK právo odstúpiť od zmluvy o zájazde a účtovať objednávateľovi storno poplatky podľa čl. 5 a 6 týchto podmienok. Ak cestujúci písomne odstúpi od zmluvy o zájazde do 5 dní odo dňa doručenia návrhu na zmenu zmluvy o zájazde, má cestujúci právo požadovať, aby CK na základe novej zmluvy o zájazde poskytla iný zájazd minimálne v kvalite zodpovedajúcej pôvodnej zmluve o zájazde, ak CK môže takýto zájazd ponúknuť. Ak v takomto prípade nedôjde k uzavretiu novej zmluvy o zájazde do 5 dní od doručenia písomného odstúpenia cestujúceho od zmluvy, je CK povinná bez zbytočného odkladu vrátiť cestujúcemu všetko, čo od neho prijala na zaplatenie ceny zájazdu podľa zrušenej zmluvy. V prípade uzatvorenia novej zmluvy o zájazde sa platby uskutočnené na základe pôvodnej zmluvy považujú za platby podľa novej zmluvy.

### Povolené odchýlky od dohodnutých služieb

CK si vyhradzuje právo na drobné zmeny svojich zmluvných záväzkov. Podrobnosti o zmene je CK povinná oznámiť cestujúcemu v textovej podobe jasným a zrozumiteľným spôsobom. Nepodstatné zmeny neopravňujú cestujúceho na odstúpenie od zmluvy o zájazde. V prípade štátnych sviatkov alebo iných významných dní v príslušnej destinácii môže byť prevádzka ubytovacieho zariadenia zmenená alebo niektoré služby nemusia byť k dispozícii.

Cestujúci berie na vedomie a súhlasí s tým, že v súvislosti so zavedením proti epidemickým alebo iných mimoriadnych opatrení môže počas zájazdu dôjsť k zmenám v rozsahu alebo kvalite dohodnutých služieb (napr. obmedzenia týkajúce sa dopravy, obmedzenia služieb, najmä rozsahu a spôsobu poskytovania stravovacích, ubytovacích a iných služieb, uzavretie alebo obmedzenie jednotlivých hotelových zariadení, pláží, bazénov, športovísk, atrakcií atď.). Cestujúci sa tiež zaväzuje dodržiavať všetky opatrenia prijaté v súvislosti so zavedením proti epidemickým alebo iných mimoriadnych opatrení (najmä nosenie masiek, dodržiavanie rozstupov, meranie telesnej teploty, aktuálne pravidlá používania pláží, bazénov, športovísk a všetkých atrakcií, pravidlá návštevy pamiatok a iných atrakcií v destinácii). Uvedené odchýlky od dohodnutých služieb nezakladajú právo cestujúceho na zľavu z ceny zájazdu, náhradu škody, nemajetkovej ujmy alebo právo na odstúpenie od zmluvy o zájazde.

V nevyhnutných prípadoch (najmä v dôsledku neodvratiteľných udalostí) je prípustná zmena dopravy, leteckej spoločnosti, typu lietadla, trasy vrátane medzipristátia a termínu letu. CK nezodpovedá za prípadné posunutie letov (meškanie alebo odloženie letov) z technických alebo bezpečnostných dôvodov. Cestujúci má právo obrátiť sa so svojimi nárokmi vyplývajúcimi zo zmeny leteckej dopravy podľa predchádzajúcej vety priamo na príslušného leteckého dopravcu, ktorý je zodpovedný najmä podľa nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (ES) č. 261/2004. Cestujúci berie na vedomie, že pri plánovaní príjopy musí zohľadniť možné meškanie letu. V prípade meškania letu cestujúci nemá právo odstúpiť od zmluvy na zájazd bez zaplatenia dohodnutého storno poplatku (t. j. storno poplatkov).

Dĺžka zájazdu je vyjadrená počtom nocí. Celkový počet dní zájazdov zahŕňa dni na cestu do miesta pobytu a späť, a to aj v prípadoch, keď je doprava organizovaná neskoro večer alebo skoro ráno. Cestujúci berie na vedomie, že let môže čiastočne zasahovať do nasledujúceho dňa. Za meškanie začiatku a konca služieb alebo za nevyužitú službu z dôvodu meškania dopravy nemôže CK vyplatiť žiadnu finančnú náhradu, ak bol dodržaný dohodnutý počet dní alebo nocí; zodpovednosť leteckého dopravcu za škodu tým nie je dotknutá. Na účely vymedzenia termínov zájazdu sa začiatkom a koncom zájazdu rozumie okamih začatia leteckej dopravy (t. j. okamih začatia odbavenia leteckým dopravcom).

## 9. Odstúpenie CK od Zmluvy o zájazde.

CK je oprávnená pred začatím čerpania služieb, ktoré sú predmetom Zmluvy o zájazde, poprípade po zahájení služieb odstúpiť od Zmluvy o zájazde z týchto dôvodov:

### a. Porušenie povinností cestujúceho

Okrem porušenia konkrétnych povinností vyplývajúcich z uzatvorenej Zmluvy o zájazde sa za porušenie povinností zo strany cestujúceho považujú aj prípady, keď cestujúci závažným spôsobom naruší priebeh zájazdu (alebo keď existuje riziko, že takáto situácia môže nastať) a prípady, keď je cestujúci preukázateľne pod vplyvom omamných látok alebo návykových látok. Cestujúci berie na vedomie, že

v prípade odstúpenia CK od zmluvy z dôvodu porušenia povinností zo strany cestujúceho, nemá cestujúci nárok na vrátenie ekvivalentu ceny služieb, ktoré neboli využité. Cestujúci je povinný uhradiť CK náklady vzniknuté v súvislosti s dopravou cestujúceho späť na miesto odchodu a prípadné vzniknuté škody.

### b. Z dôvodu zrušenia zájazdu

CK je oprávnená zrušiť zájazd pred jeho začatím, ak z objektívnych dôvodov nemôže dodržať podmienky Zmluvy o zájazde (najmä v dôsledku neodvratiteľných udalostí, ktorým nemohol zabrániť ani pri vynaložení všetkého primeraného úsilia). Zruší zájazd, ktorý je predmetom zmluvy na zájazde, má CK nárok taktiež pred začatím zájazdu ak nedosiahne minimálny počet cestujúcich uvedený v publikovanej ponuke, internetovej, webovej alebo obdobnej forme ponuky. Ak CK zruší zájazd z dôvodu nedosiahnutia minimálneho počtu cestujúcich, je povinná túto skutočnosť písomne oznámiť objednávateľovi najneskôr: a) 20 dní pred začatím zájazdu, ak ide o zájazdy trvajúce viac ako šesť dní, b) 7 dní pred začatím zájazdu, ak ide o zájazdy trvajúce dva až šesť dní, c). 48 hodín pred začatím zájazdu, ak ide o zájazdy trvajúce menej ako dva dni.

Ak CK zruší zájazd z vyššie uvedených dôvodov, cestujúci má právo požadovať od CK poskytnutie iného zájazdu na základe novej zmluvy, minimálne v rovnakej kvalite ako pôvodná zmluva o zájazde, ak CK môže takýto zájazd ponúknuť. Ak v takomto prípade nedôjde k uzatvoreniu novej zmluvy o zájazde do 5 dní od uvedeného zrušenia zájazdu, je CK povinná bez zbytočného odkladu vrátiť cestujúcemu všetko, čo od neho prijala na úhradu ceny zájazdu podľa zrušenej zmluvy.

V prípade uzatvorenia novej zmluvy o zájazde sa platby uskutočnené na základe pôvodnej zmluvy považujú za platby podľa novej zmluvy. Ak je cena nového zájazdu nižšia ako už uskutočnené platby, CK je povinná bezodkladne po pripísaní platby vrátiť uhradené finančné prostriedky v plnej výške cestujúcemu. CK zašle písomné oznámenie o odstúpení od zmluvy o zájazde s uvedením dôvodu na adresu cestujúceho; účinky odstúpenia od zmluvy o zájazde nastávajú dňom doručenia oznámenia.

## 10. Povinnosti cestujúceho

Medzi základné povinnosti cestujúceho patria:

- Poskytnúť CK potrebnú súčinnosť** na zabezpečenie riadneho poskytovania služieb, najmä poskytnúť úplné a pravdivé informácie v Zmluve o zájazde vrátane ich prípadných zmien; uviesť kontaktné telefónne číslo a e-mail, na ktorom je možné cestujúceho v prípade potreby zastihnúť.
- Bez zbytočného odkladu **informovať CK o svojom stanovisku** k akýmkoľvek zmenám podmienok a obsahu zmluvy o zájazde.
- Prevziať od cestovnej kancelárie doklady** potrebné na čerpanie služieb (vouchery a letenky); spôsob odovzdania cestovných dokladov sa dohodne s cestujúcim pri uzatváraní cestovnej zmluvy. CK poskytne cestujúcemu 7 dní pred začatím zájazdu vhodným spôsobom ďalšie podrobné a pre cestujúceho dôležité informácie a skutočnosti skutočnosti, ktoré sú mu známe, ak už nie sú uvedené v zmluve alebo v potvrdení o zájazde alebo v zverejnenej ponuke.
- Dostaviť sa v stanovenom čase na miesto určenia** (miesto odchodu atď.) so všetkými požadovanými dokladmi. Cestujúci berie na vedomie, že ak sa nedostaví na miesto odchodu alebo zmešká odchod/príchod alebo bude vylúčený zo zájazdu pred začiatkom zájazdu, nemá nárok na vrátenie zaplatenej ceny zájazdu. Ak sa let uskutočňuje pravidelnými letmi, v prípade nenastúpenia na prvý let prepadá celá letenka, t. j. let do cieľovej destinácie a späť (vrátane prestupov).
- Majte pri sebe všetky doklady** potrebné na vstup do príslušných krajín pobytu a tranzitu (platný cestovný doklad, víza, doklad o zdravotnom poistení atď.), ak sa vyžaduje). Občania krajín mimo EHP si musia na veľvyslanectvách krajín, do ktorých cestujú, zistiť informácie o vízovej povinnosti a získať potrebné víza.
- Konať tak, aby nedochádzalo k škodám** na zdraví alebo majetku na úkor iných cestujúcich, poskytovateľov služieb alebo CK a uhradiť spôsobenú škodu. Dodržiavať právne predpisy a zákony navštívených krajín. Správať sa počas zájazdu v súlade s kultúrnymi zvyklosťami navštívenej krajiny a konať tak, aby nedošlo k poškodeniu alebo nepriaznivému ovplyvneniu prírody a okolitého prostredia.
- V prípade **osôb mladších ako 18 rokov**, ktoré cestujú bez sprievodu opatrovejúcej osoby, musí byť CK súčasne s uzatvorením cestovnej zmluvy poskytnutá informácia umožňujúca kontakt s maloletou osobou alebo osobou zodpovednou za maloletú osobu v mieste jej pobytu.
- Medzi základné povinnosti cestujúceho** - právnickej osoby patria:
  - oboznámiť osoby, v prospech ktorých bola uzatvorená zmluva o zájazde, s týmito podmienkami pre cestujúcich, ako aj s akýmkoľvek inými informáciami, ktoré dostanú od cestovnej kancelárie
  - zabezpečiť, aby osoby, v prospech ktorých bola uzatvorená zmluva o zájazde, plnili povinnosti cestujúcich, ktoré si vyžadujú ich súčinnosť a ktoré môže znášať len jednotlivý účastník,
  - určiť vedúceho skupiny v prípade, že podľa dohody s organizátorom zájazdov je zabezpečený sprievodca. Tento vedúci organizuje riadne poskytovanie služieb od dodávateľov a zabezpečuje plnenie programu služieb.

## 11. Reklamácie

Cestujúci má právo na riadne poskytnutie služieb dohodnutých v Zmluve o zájazde a na pomoc v prípade ťažkostí. V prípade chybného alebo neposkytnutia služieb má cestujúci právo na uplatnenie zodpovednosti za túto vadu (ďalej len „reklamácia“). Cestovná kancelária a cestujúci sa dohodli, že premlčacia doba na uplatnenie práva cestujúceho na zľavu je dva roky. Práva a povinnosti zmluvných strán vyplývajúce z chybného plnenia sú upravené v Reklamačnom poriadku CK. Cestujúci môže uplatniť reklamáciu písomne s uvedením dátumu a predmetu reklamácie. Cestujúci je povinný poskytnúť potrebnú súčinnosť pri riešení reklamácie. V prípadoch, keď cestujúci využíva služby bez prítomnosti sprievodcu CK alebo iného oprávneného zástupcu a poskytnutá služba je vadná, je cestujúci povinný zabezpečiť včasné a riadne uplatnenie reklamácie aj u dodávateľov/poskytovateľov služieb v tuzemsku alebo v zahraničí. Cestujúci je povinný vždy si počínať tak, aby zabránil vzniku škody alebo úrazu sebe, ostatným cestujúcim, CK a jej obchodným partnerom. CK zodpovedá za škody a úrazy spôsobené porušením svojich povinností alebo povinností jej poskytovateľov. CK však nezodpovedá za škodu spôsobenú cestujúcim, tretou osobou, ktorá nesúvisí s poskytovaním služieb, alebo nepredvídateľnou a neprekonateľnou prekážkou, ktorú poskytovateľ nemôže ovplyvniť.

## 12. Poistná zmluva

Komplexné cestovné poistenie nie je zahrnuté do základnej ceny zájazdov. O možnostiach uzatvoriť individuálne poistenie cestujúceho na cestu a pobyť vrátane poistenia pre prípad, že cestujúcemu vzniknú náklady v súvislosti s jeho odstúpením od Zmluvy v prípade nehody alebo ochorenia, bude cestujúci informovaný. Cestujúci má možnosť uzavrieť aj doplnkové pripoistenia. Bližšie informácie sú dostupné na [www.fischer.sk/podmienky](http://www.fischer.sk/podmienky) Zmluva o komplexnom cestovnom poistení vzniká výhradne medzi poisťovňou a cestujúcim, to znamená, že prípadnú poistnú udalosť rieši cestujúci priamo s poisťovňou. V prípade poškodenia alebo straty batožiny počas leteckej prepravy je cestujúci povinný túto skutočnosť neodkladne po ukončení prepravy nahlásiť na letisku na vyhradenom mieste a spísať protokol o poškodení alebo strate batožiny (P.I.R.), ktorý je nevyhnutný na ďalšie jednanie cestujúceho a prepravcu. Výška zodpovednosti leteckej spoločnosti je obmedzená ustanoveniami Varšavskej dohody a všetkých dodatkov. V prípade zrušenia zájazdu, nie je možné čiastku uhradenú za komplexné cestovné poistenie cestujúceho mu vrátiť, nakoľko toto poistenie pokrýva aj náklady spojené so stornovaním zájazdu, a preto nadobúda účinnosť dňom zakúpenia zájazdu.

## 13. Poistenie CK proti úpadku

### Ochrana pre prípad úpadku DER Touristik SK

DER Touristik SK je povinná po celý čas prevádzkovania cestovnej kancelárie mať zabezpečenú ochranu pre prípad úpadku v zmysle zákona o zájazdoch na ktorej základe vzniká cestujúcemu právo na plnenie v prípade úpadku DER Touristik SK ak: nezabezpečí repatriáciu, ak je súčasťou zájazdu nevráti cestujúcemu zaplatenú zálohu alebo cenu zaplatenú za zájazd v prípade, že sa zájazd neuskutočnil, alebo nevráti platby prijaté DER Touristik SK za službu cestovného ruchu, ktorá je súčasťou spojenej služby cestovného ruchu sprostredkovanej cestovnou kanceláriou a táto nebola poskytnutá nevráti cestujúcemu rozdiel medzi zaplatenou cenou zájazdu a cenou čiastočne poskytnutého zájazdu v prípade, že sa zájazd uskutočnil len sčasti

## 14. Iné opatrenia

Zmluvy, na ktoré sa vzťahujú tieto podmienky, sa riadia českým právom. Prípadná neplatnosť jednotlivých ustanovení týchto obchodných podmienok nemá vplyv na platnosť ustanovení zmlúv, na ktoré sa tieto obchodné podmienky vzťahujú. Všetky spory vyplývajúce zo zmlúv, na ktoré sa vzťahujú tieto obchodné podmienky, budú s konečnou platnosťou rozhodovať všeobecné sudy Českej republiky.

Všetky informácie a pokyny obsiahnuté v ponuke cestovnej kancelárie o službách, cenách a cestovných podmienkach zodpovedajú informáciám známym v čase tlače alebo v čase uzavretia zmluvy o zájazde. CK si vyhradzuje právo na chyby v uverejnených cenách, termínoch a iných informáciách v ponuke a nezáväznej dopytovej akcii. Nezáväzný dopyt je dopyt na zájazd, v ktorom ešte nie sú uvedené osobné údaje cestujúceho a/alebo spolucestujúcich. Cestujúci je viazaný cenovými a inými podmienkami uvedenými v platne uzatvorenej zmluve o zájazde. Organizátor zájazdu nezodpovedá za chyby v rezervácii, ktoré sú zavinené cestujúcim alebo spôsobené neodvratiteľnými a mimoriadnymi okolnosťami. Akákoľvek ponuka zájazdu z internetovej stránky alebo iné doplnkové ponuky CK nie sú verejnou ponukou podľa ustanovení § 1780 a nasl. zákona č. 89/2012 Z. z. Občiansky zákonník. CK si vyhradzuje právo na zmenu zoznamu hotelov „na požiadanie“.

Doručenie: v prípade doručovania dokumentov sa tieto považujú za doručené piaty deň odo dňa odoslania. Pre doručovanie platia adresy uvedené v záhlaví zmluvy o zájazde. Doručovanie sa môže uskutočniť aj e-mailom, ak je e-mailová adresa cestujúceho uvedená v zmluve o zájazde. Ak sa adresa cestujúceho zmení, musí to písomne oznámiť.

Tieto Podmienky pre cestujúcich nadobudnú platnosť a účinnosť od **10. 1. 2025**, kedy sa pôvodné Podmienky pre cestujúcich prestanú uplatňovať.

## Služby v zmysle Zmluvy o zájazde.

1. Ak niektorá zo služieb cestovného ruchu nie je poskytnutá v súlade so zmluvou o zájazde, zák. č. 170/2018 Z.z., alebo osobitným predpisom alebo ak nemá vlastnosť, ktoré cestujúci s ohľadom na ponuku a zvyklosti dôvodne očakával, cestujúci je povinný túto skutočnosť bezodkladne oznámiť CK alebo jej poverenému zástupcovi.
  2. CK je povinná v primeranej lehote určenej cestujúcim vykonať nápravu uvedením služby cestovného ruchu do súladu so zmluvou o zájazde, zák.č. 170/2018 Z.z., alebo osobitným predpisom alebo s dôvodným očakávaním cestujúceho, ak je to vzhľadom na okolnosti možné alebo ak to nespôsobí CK neprimerané náklady vzhľadom na rozsah porušenia zmluvy o zájazde a hodnotu dotknutých služieb cestovného ruchu.
  3. Určenie lehoty podľa od. 2 nie je potrebné, ak CK oznámi cestujúcemu, že nápravu nevykoná, alebo ak náprava neznesie odklad vzhľadom na osobitný záujem cestujúceho.
  4. Ak CK nevykoná nápravu podľa odseku 2, ponúkne cestujúcemu náhradné služby cestovného ruchu aj vtedy, ak návrat cestujúceho na miesto odchodu nie je zabezpečený podľa zmluvy o zájazde, pričom tieto náhradné služby cestovného ruchu musia byť
    - a) rovnakej kvality alebo vyššej kvality, ako je uvedená v zmluve o zájazde, bez dodatočných nákladov pre cestujúceho, alebo
    - b) nižšej kvality, ako je uvedená v zmluve o zájazde, s ponukou primeranej zľavy z ceny týchto služieb cestovného ruchu.
  5. Cestujúci môže odmietnuť náhradné služby cestovného ruchu ponúkané CK podľa odseku 4, ak náhradné služby cestovného ruchu nie sú porovnateľné so službami cestovného ruchu uvedenými v zmluve o zájazde alebo ponúknutá zľava z ceny zájazdu za služby cestovného ruchu nižšej kvality nie je primeraná. Ak poskytnutie náhradných služieb cestovného ruchu cestujúci v súlade s prvou vetou odmietne alebo tieto náhradné služby cestovného ruchu nemôže z objektívnych dôvodov prijať, cestujúci pokračuje v užívaní služieb cestovného ruchu, ktoré sú predmetom oznámenia podľa odseku 1, a CK poskytne cestujúcemu primeranú zľavu z ceny zájazdu za služby cestovného ruchu, ktoré boli predmetom oznámenia podľa odseku 1.
  6. Ak CK nevykoná nápravu podľa odseku 2 ani nezabezpečí cestujúcemu náhradné služby cestovného ruchu podľa odseku 4, cestujúci má právo
    - a) vykonať nápravu sám a požadovať od CK náhradu účelne vynaložených nákladov s tým spojených,
    - b) odstúpiť od zmluvy o zájazde bez zaplataenia odstupného a požadovať primeranú zľavu z ceny zájazdu za služby cestovného ruchu, ktoré neboli poskytnuté riadne a včas, ak ide o podstatné porušenie zmluvy o zájazde.
  7. CK je povinná vyhotoviť v spolupráci s cestujúcim písomný záznam a odovzdať cestujúcemu kópiu tohto písomného záznamu, ak
    - a) nevykoná nápravu podľa odseku 2 a odseku 4 písm. a),
    - b) zabezpečí cestujúcemu náhradné služby cestovného ruchu podľa odseku 4 písm. B)
    - c) cestujúci v súlade s odsekom 5 prvou vetou náhradné služby cestovného ruchu odmietne alebo ich nemôže z objektívnych príčin prijať,
    - d) cestujúci podľa odseku 6 písm. A) vykoná nápravu sám.
  8. Cestujúci má právo uplatniť reklamáciu zájazdu do dvoch rokov od skončenia zájazdu, alebo ak sa zájazd neuskutočnil, odo dňa, keď sa mal zájazd skončiť podľa zmluvy o zájazde. Ak je možné, cestujúci pri uplatnení reklamácie priloží písomný záznam podľa odseku 7.
  9. Cestujúci má právo na primeranú zľavu podľa odseku 4 písm. b), odseku 5 alebo odseku 6. Ak CK nepreukáže, že porušenie zmluvy o zájazde spôsobil cestujúci, je povinná cestujúcemu do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie vrátiť časť ceny podľa prvej vety s prihliadnutím na závažnosť a čas trvania porušenia zmluvy o zájazde, tým nie je dotknuté právo cestujúceho požadovať náhradu škody.
  10. Ak je súčasťou zájazdu aj preprava cestujúceho, CK v prípadoch podľa odseku 5 a odseku 6 písm. b) zabezpečí repatriáciu porovnateľnou prepravou, a to bezodkladne a bez dodatočných nákladov pre cestujúceho.
  11. Ak v dôsledku neodvrátiteľných a mimoriadnych okolností nie je možné zabezpečiť návrat cestujúceho podľa zmluvy o zájazde, CK uhrádza náklady na potrebné ubytovanie, ak je to možné rovnakej kategórie a triedy, v trvaní najviac troch nocí na jedného cestujúceho. Ak sú v osobitných predpisoch o právach cestujúcich platných pre príslušné dopravné prostriedky na návrat cestujúceho ustanovené dlhšie lehoty, uplatňujú sa tieto dlhšie lehoty.
  12. Obmedzenie nákladov na ubytovanie podľa odseku 11 sa nevzťahuje na osoby so zníženou pohyblivosťou a osoby, ktoré ich sprevádzajú, tehotné ženy, maloletých bez sprievodu alebo osoby, ktoré potrebujú osobitnú lekársku starostlivosť, ak bola CK o ich osobitných potrebách informovaná najmenej 48 hodín pred začatím zájazdu.
  13. CK sa nemôže odvolávať na neodvrátiteľné a mimoriadne okolnosti na účely obmedzenia zodpovednosti uhradiť náklady na ubytovanie podľa odseku 11, ak sa na tieto okolnosti nemôže odvolávať príslušný poskytovateľ prepravy.
  14. Cestujúci je oprávnený oznámenie, žiadosť, reklamáciu alebo sťažnosť (ďalej len „podnet“), ktoré sa týkajú poskytovania zájazdu, doručovať priamo cestovnej agentúre, prostredníctvom ktorej si zájazd zakúpil. Cestovná agentúra je povinná postúpiť doručení podnet CK bezodkladne. Deň doručenia podnetu cestovnej agentúre sa považuje za deň doručenia CK.
  15. CK je povinná poskytnúť primeranú pomoc cestujúcemu v ťažkostiach bezodkladne, a to aj za okolností uvedených v § 22 ods. 12 zák. č. 170/2018 Z.z., najmä poskytnutím
    - a) vhodných informácií o službách zdravotnej starostlivosti, miestnych orgánoch a zastupiteľskom úrade Slovenskej republiky,
    - b) pomoci cestujúcemu s komunikáciou na diaľku a s nájdením náhradného riešenia problému.
- Ak sa cestujúci ocitne v ťažkostiach v dôsledku svojho úmyselného konania alebo svojej nedbanlivosti, CK je oprávnená požadovať od cestujúceho za poskytnutú pomoc úhradu. Výška úhrady nesmie presiahnuť výšku skutočných nákladov, ktoré vznikli CK poskytnutím pomoci cestujúcemu.

ods.6 aj právo na primeranú náhradu majetkovej škody a tiež právo na primeranú nemajetkovú ujmu, ktorá mu vznikla v dôsledku podstatného porušenia zmluvy o zájazde, za ktoré zodpovedá CK; náhradu škody poskytne CK cestujúcemu bezodkladne.

17. Cestovná kancelária sa môže zbaviť zodpovednosti za škodu len vtedy, ak sa preukáže, že porušenie zmluvy o zájazde bolo spôsobené
  - a) cestujúcim,
  - b) treťou osobou, ktorá nie je poskytovateľom služieb cestovného ruchu poskytovaných v rámci zájazdu, ak porušenie nebolo možné predvídať ani odvrátiť, alebo
  - c) neodvrátiteľnými a mimoriadnymi okolnosťami.
18. Ak medzinárodná zmluva, ktorou je Európska únia viazaná, obmedzí rozsah náhrady škody alebo podmienky, za akých ju má uhradiť poskytovateľ služby cestovného ruchu poskytovanej v rámci zájazdu, rovnaké obmedzenia sa vzťahujú aj na CK. Ak medzinárodná zmluva, ktorou Európska únia nie je viazaná, obmedzí náhradu škody, ktorú má zaplatiť poskytovateľ služby, rovnaké obmedzenia sa vzťahujú aj na CK.
19. Náhrada škody podľa tohto článku nesmie presiahnuť trojnásobok celkovej ceny zájazdu. Dohoda podľa predchádzajúcej vety sa nevzťahuje na zranenie, úmyselné spôsobené škodu alebo na škodu spôsobenú z nedbanlivosti.
20. Právo na náhradu škody alebo na primeranú zľavu, nemá vplyv na práva cestujúcich podľa osobitných predpisov. Náhrada škody alebo primeraná zľava podľa tohto zákona sa od náhrady škody alebo zníženia ceny na základe osobitných predpisov odpočíta. Plnenie CK bude znížené o plnenie podľa osobitných predpisov.
21. Pri riešení nároku podľa tohto článku je cestujúci povinný poskytovať CK maximálnu súčinnosť, aby bolo možné nedostatky čo najúčinnejšie odstrániť a zabránilo sa vzniku akýmkoľvek nárokom, alebo škodám alebo aby sa ich rozsah znížil.
22. CK nezodpovedá za úroveň týchto služieb, ktoré si cestujúci sám objedná u tretích osôb. Výška náhrady škody ako i všetky ostatné nároky, súvisiace s leteckou dopravou, ktorá je súčasťou poskytovaných služieb (strata, poškodenie, neskoré dodanie batožiny, meškanie lietadla, zmena termínu letu a pod.) sa riadi príslušnými predpismi platnými pre leteckú dopravu.

## Ostatné služby

1. V prípade, že dôjde k chybnému poskytnutiu služby, má objednávateľ právo na uplatnenie nároku v zmysle príslušnej právnej úpravy a vzájomných zmluvných dojednaní.
2. Pokiaľ sa jedná o následky chybné poskytnutej služby, ktoré sú zistiteľné priamo pri predaji služby (napr. Zle určená platobná povinnosť, zistenie finančných rozdielov, nežehoda medzi požadovanou a skutočne poskytnutou službou), je objednávateľ povinný uplatniť takéto nedostatky ihneď priamo pri predaji služby, keď v prípade nesplnenia uvedenej povinnosti akékoľvek nároky objednávateľa z takéhoto titulu zanikajú. V ostatných prípadoch je objednávateľ povinný uplatniť nároky z chybné poskytnutých služieb v lehote učenej všeobecne záväznou právnu úpravou a vzájomnými dojednaniami.
3. Vybavovanie reklamácií objednávateľa čo do obsahu postupu a lehôt je zabezpečované v súlade s príslušnou právnu úpravou
4. CK zabezpečuje v mieste zájazdu prítomnosť poverenej osoby, oprávnenej prijímať a vybavovať podnety po celý čas zájazdu.
5. O vybavení reklamácií bude klientovi vydaný písomný doklad.
6. Vybavovanie reklamácií prebieha v súlade s príslušnou právnu úpravou a uzatvorenou zmluvou o zájazde.
7. CK vedie evidenciu o reklamáciách, ktorá obsahuje údaje o dátume uplatnenia reklamácie, dátume a spôsobe vybavenia reklamácie a poradové číslo dokladu o uplatnení reklamácie.
8. CK spracúva osobné údaje Klienta na účel vybavenia reklamácie. CK poskytne osobné údaje Klienta príjemcom, ktorým je povinný poskytnúť osobné údaje na základe zákona ako je napr. Slovenská obchodná inšpekcia. CK postupuje pri zaobchádzaní s osobnými údajmi Klienta v súlade s ustanoveniami platných predpisov o ochrane osobných údajov. Klient berie na vedomie, že je povinný svoje osobné údaje uvádzať správne a pravdivo a bez zbytočného odkladu informovať CK o zmene svojich osobných údajov. Právny základom spracúvania je zákonná povinnosť. Klient je povinný poskytnúť osobné
9. údaje na účely vybavenia reklamácie, ich ne poskytnutie môže mať za následok nevybavenie reklamácie. Osobné údaje bude CK spracúvať a archivovať v súlade s osobitnými predpismi počas 10 rokov odo dňa skončenia zmluvného vzťahu. Objednávateľ potvrdzuje, že poskytnuté osobné údaje sú pravdivé a nesie zodpovednosť za nepravdivosť osobných údajov. Klient má ako dotknutá osoba, ktoré osobné údaje sú spracúvané CK, právo od tejto spoločnosti požadovať prístup k osobným údajom, ktoré sa jej týkajú, ako aj právo na opravu, vymazanie alebo obmedzenie spracúvania týchto údajov. Klient ako dotknutá osoba, ktorej osobné údaje sú spracúvané CK, má súčasne právo namietať proti spracúvaniu osobných údajov, ktoré sa jej týkajú a právo na prenosnosť týchto údajov. Ak sú žiadosti dotknutej osoby zjavne neopodstatnené alebo neprimerané, najmä pre ich opakujúcu sa povahu, CK môže požadovať primeraný poplatok zohľadňujúci administratívne náklady na poskytnutie informácií alebo odmietnuť konať na základe žiadosti. Ak sa dotknutá osoba domnieva, že spracúvanie osobných údajov, ktoré sa jej týka, je v rozpore s platnými predpismi o ochrane osobných údajov, má právo podať sťažnosť dozornému orgánu, ktorým sa rozumie Úrad na ochranu osobných údajov Slovenskej republiky, Hraničná 12, 820 07 Bratislava.
10. Prípadné otázky týkajúce sa ochrany osobných údajov adresuje Klient zodpovednej osobe prostredníctvom e-mailovej adresy: [reklamacie@detouristik.sk](mailto:reklamacie@detouristik.sk).
11. Objednávateľ berie na vedomie, že v prípade ak určitá služba je zabezpečovaná treťou osobou, postup uplatnenia reklamácie ako aj spôsob jej vybavenia je ovplyvnený postupom uplatnenia reklamačných nárokov a spôsobu ich riešenia skutočným poskytovateľom služieb a tento musí byť rešpektovaný.
12. Objednávateľ a CK berú na vedomie, že postup uplatnenia reklamačných nárokov ako aj spôsob a lehoty ich vybavenia môžu byť vzájomne dohodnuté aj odlišne a v takom prípade má vzájomné písomné dojednanie prednosť pred týmto reklamačným poriadkom.

Vážení klienti,

Radi by sme vám poďakovali, že ste si vybrali zájazd z našej ponuky. Pozorne si prosím prečítajte nasledujúce upozornenia a rady. Podmienky účasti na zájazdoch a vzájomná práva a povinnosti vyplývajúce medzi cestujúcim a cestovnou kanceláriou sú uvedené v podmienkach pre cestujúcich cestovnej kancelárie. Nasledujúce informácie, ktoré upravujú obsah našich služieb, tvoria neoddeliteľnú súčasť uvedených podmienok. Vašu cestu sme starostlivo pripravili a náš tím zamestnancov urobil v každej destinácii všetko pre to, aby vaša dovolenka prebehla bez problémov. Prijemný pobyt si však vyžaduje aj to, aby ste boli dobre informovaní o špecifických podmienkach v jednotlivých krajinách, charaktere miest pobytu a kategórii alebo triede ubytovania. Očakávania a požiadavky priemerného cestovateľa sa výrazne líšia. Venujte pozornosť aj upozorneniam špecifickým pre jednotlivé krajiny. Naša ponuka je rozsiahla a určite vám umožní urobiť správny výber. Pred rezerváciou cesty si pozorne prečítajte cestovné informácie a ďalšie dôležité informácie uvedené nižšie.

## Pasové, vízové a zdravotné formalities

Cestujúcemu boli pred uzavretím zmluvy o zájazde poskytnuté informácie o pasových a vízových požiadavkách potrebných na cestu do destinácie. Cestujúci je povinný skontrolovať, či je doba platnosti pasu a ostatných dokladov dostatočná na vycestovanie do danej destinácie, ako aj aktuálne podmienky vstupu. Odporúčame overiť si pasové a vízové požiadavky na veľvyslanectve príslušnej destinácie. Cestovná kancelária nezodpovedá za problémy súvisiace s uplynutím platnosti týchto dokladov. Pre občanov Českej republiky a Slovenska ponúkame možnosť zabezpečenia víz do všetkých destinácií v našej ponuke. Občania tretích krajín (mimo EÚ) sú povinní vybaviť si všetky vízové formalities sami pred odchodom. Podmienkou vstupu do Spojených arabských emirátov je platný cestovný doklad, ktorý neobsahuje vstupnú/výstupnú pečiatku (vízum) štátu Izrael. Cestujúci berie na vedomie, že dieťa môže cestovať do zahraničia len s vlastným cestovným dokladom. Cestujúci bol pri kúpe zájazdu informovaný, aké zdravotné doklady sú potrebné na cestu a pobyt.

## Cestovanie pre deti

Cestujúci berie na vedomie, že dieťa môže cestovať do zahraničia len s vlastným dokladom totožnosti. Cestujúci bol pred uzavretím cestovnej zmluvy informovaný o zdravotných dokladoch potrebných na cestu a pobyt. V niektorých krajinách sveta sa vyžaduje písomný súhlas rodiča s cestou dieťaťa do zahraničia, ak dieťa cestuje bez sprievodu alebo len s jedným rodičom. Ak daná krajina takéto potvrdenie vyžaduje, je to uvedené na webovej stránke Ministerstva zahraničných vecí SR, v časti venovanej konkrétnej krajine, v kapitole informácie o podmienkach cestovania do jednotlivých krajín sveta. Na overenie alebo event. doplnenie týchto informácií sa obráťte priamo na veľvyslanectvo danej krajiny v Českej republike. Aj keď tento doklad iný štát nevyžaduje, Ministerstvo zahraničných vecí Českej republiky vyžaduje, aby vždy, keď cestuje do zahraničia neploletý občan Českej republiky bez sprievodu rodiča alebo zákonného zástupcu, mala sprevádzajúca osoba písomný súhlas rodiča na konkrétnu cestu. V písomnom súhlase sa odporúča dostatočne identifikovať dieťa (meno a priezvisko, dátum narodenia a číslo cestovného dokladu), ako aj sprevádzajúcu osobu, cieľ cesty a približný dátum cesty. Osoba, ktorá dáva písomný súhlas, by mala mať svoj podpis overený notárom. Okrem slovenského jazyka sa odporúča udeliť písomný súhlas aj v cudzom jazyku platnom v destinácii, do ktorej je určený. Vzor takéhoto súhlasu je uverejnený na stránke ministerstva zahraničných vecí. <https://www.mzv.sk>.

## Cestovné poistenie

Cestovné poistenie nie je zahrnuté v cene zájazdu. Odporúčame vám dohodnúť si poistenie s Európskou poisťovňou a.s. Bližšie informácie sú dostupné na [www.fischer.sk](http://www.fischer.sk) a [www.kartago.sk](http://www.kartago.sk). Zmluva o komplexnom cestovnom poistení vzniká výhradne medzi poisťovňou a cestujúcim, to znamená, že prípadnú poisťovňu udalosť rieši cestujúci priamo s poisťovňou. Neuzatvorením poistenia klient preberá plnú zodpovednosť za následky škôd, ktoré vzniknú v dôsledku neuzatvorenia cestovného poistenia. Cestovné poistenie sa nevzťahuje na tú časť zájazdu, kde CK nie je dodávateľom kombinácie služieb. V cene zájazdu je zahrnuté poistenie pre prípad úpadku cestovnej kancelárie.

## Letecká doprava

V prípade odletu z Prahy všetky lety do schengenského priestoru odlietajú z terminálu 2.

Všetky lety ponúkané našou cestovnou kanceláriou prevádzkujú renomované letecké spoločnosti. Na základe predpisov a konvencií bežných v medzinárodnej leteckej doprave si vyhradzuje právo na zmenu miesta odletu, trasy letu (možnosť medzipristátia), leteckej spoločnosti, typu lietadla a letového plánu. Časy odletov a priletov sú uvedené v elektronických cestovných dokladoch.

Informácie o odchode (check-in) sa zasielajú elektronicky (e-mailom) alebo textovou správou. Na odbavenie na prepážke leteckej spoločnosti si prineste cestovné doklady. Na odbavovacej priehradke si odhláste batožinu, kde dostanete aj palubný lístok a doklad o prijatí batožiny. Oba doklady si uschovajte. Po odbavení prejdite k pasovej kontrole s pripravenou palubnou vstupenkou a cestovným dokladom. K nástupnej bráne sa dostavte v čase uvedenom na palubnej vstupenke a na informačných tabuliach. V prípade rozporu medzi informáciami na palubnej vstupenke a na informačnej tabuli sú záväzné informácie na informačnej tabuli. K zmenám časov letov môže dôjsť v krátkom čase (v niektorých prípadoch niekoľko hodín pred odletom) a v posledných rokoch sa často vyskytujú meškania. Je to spôsobené nielen počasím, ale najmä prepĺnením leteckých koridorov. Spoločnosť CK sa snaží týmto poruchám čo najviac predchádzať a žiada vás o pochopenie v prípade zmien časov odletov alebo meškaní. Hmotnosť batožiny je uvedená v pokynoch na odlet. V prípade, že celková hmotnosť zapísanej batožiny prekročí hmotnosť povolenú dopravcom, je potrebné zakúpiť si ďalšiu batožinu.

Príručná batožina nesmie prekročiť hmotnosť stanovenú v prepravných podmienkach dopravcu a nezapočítava sa do bezplatnej batožiny, pokiaľ nie je v podmien-

kach leteckého dopravcu uvedené inak. Deti mladšie ako dva roky, ktoré cestujú na charterových letoch za manipulačný poplatok, nemajú nárok na miesto v lietadle ani na bezplatnú batožinu. Z bezpečnostných dôvodov nesmie príručná batožina obsahovať predmety, ktoré možno podľa medzinárodných predpisov klasifikovať ako nebezpečné.

Ak sa vo vašej príručnej batožine nájdu tieto nebezpečné predmety zamestnanci leteckej správy majú právo ich zabaviť a zlikvidovať. Všetky podrobnosti týkajúce sa leteckej prepravy, resp. podrobné podmienky prepravy sú cestujúcemu v prípade záujmu k dispozícii v predajniach CK. Zákazníci CK si môžu 5 dní pred odletom objednať vegetariánske alebo iné špeciálne jedlá na svoj let.

## Letiskové a iné poplatky, palivové príplatky

Letiskové a iné poplatky (napr. bezpečnostné poplatky) a palivové príplatky sú zahrnuté v konečnej cene zájazdu, ostatné služby, ako sú transfery a služby sprievodu, sú zahrnuté v cene zájazdu len vtedy, ak sú výslovne uvedené v zmluve o zájazde. Tieto poplatky tvoria neoddeliteľnú súčasť ceny zájazdu a musia sa platiť na osobu. Výška poplatkov závisí od destinácie a môže sa líšiť v závislosti od výmenného kurzu a podmienok leteckej spoločnosti. Pobytové alebo odletové poplatky, ktoré sa platia priamo v destinácii, nie sú zahrnuté v celkovej cene zájazdu. Jednotlivé destinácie majú právo stanoviť povinnosť úhrady pobytových taxy. Preto pobytová taxa nie je zahrnutá v cene zájazdu a jej prípadná úhrada sa uskutoční v mieste pobytu podľa pokynov miestnych orgánov. Cestujúci dostane aktuálne informácie v pokynoch pred odchodom.

## Vylúčenie z dopravy

CK si vyhradzuje právo vylúčiť cestujúceho z prepravy alebo z celého zájazdu (odstúpenie CK od zmluvy o zájazde z dôvodu porušenia povinností cestujúceho), ak svojím konaním a správaním naruší ich prevádzku, alebo hrozí, že by takáto situácia mohla nastať. Preprava osôb v podnapitom stave je vylúčená. CK žiada o pochopenie pre toto opatrenie, ktorého účelom a cieľom je zabezpečenie pokojného priebehu dovolenky a prepravy ostatných cestujúcich, ako aj ochrana osobnosti zamestnancov spoločnosti. Cestujúci je povinný dodržiavať zákaz fajčenia počas celého letu.

## Preprava zvierat

Preprava zvierat podlieha podmienkam stanoveným v prepravných podmienkach príslušného dopravcu. Zvieratá (pes/mačka) s maximálnou hmotnosťou do 8 kg (vrátane schránky s rozmermi max. 43x30x27 cm) sa spravidla môžu prepravovať na palube lietadla za osobitných podmienok. Ostatné zvieratá sa môžu prepravovať v klimatizovanom batožinovom priestore v spodnej časti lietadla v špeciálnych kontajneroch určených na tento účel. Maximálna hmotnosť zvierat vrátane schránky je obmedzená na 32 kg. Preprava všetkých zvierat musí byť oznámená pri rezervácii a je za príplatek. V niektorých prípadoch ju musí potvrdiť letecká spoločnosť.

## Preprava objemnej batožiny

Prepravu objemnej batožiny (napr. golfových bagov, bicyklov, surfov atď.) je potrebné nahlásiť cestovnej kancelárii pri rezervácii zájazdu a je spoplatnená. Z bezpečnostných dôvodov nie je možné uvedené predmety prepravovať v autobusoch určených na transfer do/z hotela. Príslušná preprava je na vlastné náklady cestujúceho. Prepravu môže zabezpečiť aj CK za poplatok. Na túto prepravu sa však nevzťahuje cestovné poistenie a cestovná kancelária nezodpovedá za škody akéhokoľvek druhu na prepravovaných predmetoch. Dáždniky je možné prepravovať len ako samostatnú batožinu.

## Transfery v destinácii

Ustanovenia tohto odseku sa vzťahujú len na zájazdy, ktoré zahŕňajú službu transferu v mieste určenia. Čas prestupu je len približný, pretože závisí od aktuálnej dopravnej situácie a počtu hotelov na trase a počtu vystupujúcich cestujúcich. Transfery môžu byť zabezpečené štandardnými autobusmi, minibusmi, v niektorých prípadoch taxíkmi atď. V prípade zájazdu môžeme mať zájazdy s rôznymi príletovými letiskami pre jeden hotel, kde sa čas transferu môže výrazne líšiť. Preto čas transferu v popise hotela predstavuje čas transferu z najbližšieho priletového letiska pre daný zájazd a čas transferu z iných letísk, ktoré sú ďalej, sa môže líšiť.

## Dĺžka pobytu

Vzhľadom na rôznu dĺžku pobytu v jednotlivých destináciách (na základe viacerých letov v rámci jedného týždňa je možné v niektorých destináciách rezervovať pobyt na 4, 5, 7, 10, 11, 12, 14 nocí) uvádzame všetky dĺžky pobytu počtom nocí. Prvý a posledný deň našich leteckých zájazdov je určený na dopravu, nie na samotnú dovolenku. Nemožno predpokladať, že odlet sa uskutoční ráno a návrat večer. Odlet aj prilet sa môže uskutočniť kedykoľvek, ráno, cez deň alebo v noci. Z hľadiska trvania môže let čiastočne alebo úplne zasahovať do nasledujúceho dňa. Pri všetkých pobytach bez rozdielu je možné sa ubytovať v prvý deň pobytu popoludní alebo večer, zvyčajne po 14:00 hod. Do 17:00 hod. a najneskôr do 18:00 až 22:00 hod.. Ubytovanie je potrebné ukončiť v posledný deň pobytu v ranných alebo dopoludňajších hodinách, zvyčajne do 9:00 až 10:00 hod. nie však skôr ako od 6:00, do 9:00 hodiny. Presné informácie o vybranom ubytovaní dostanete v pokynoch k odchodu, ale na požiadanie vám ich radi poskytneme aj vopred.

## Ubytovanie

Ponuka CK zahŕňa kvalitné hotely, apartmány a bungalovy všetkých tried. Turistické kategórie, úroveň vybavenia, hlavné charakteristiky a triedy ubytovania uvedené pri jednotlivých hotelových zariadeniach sú stanovené národnými orgánmi cestovného ruchu alebo združeniami, sú v súlade s legislatívou príslušnej krajiny a riadia sa výlučne ich národnými kritériami, najmä miestnymi zvyklosťami, a nie sú totožné s ustanoveniami alebo kritériami v Českej republike. Dodatočné hodnotiace symboly musia byť odvodené zo subjektívnych reakcií cestujúcich a sú len dodatočnou orientačnou pomôckou. Pri výbere vám pomôže aktuálna klasifikácia ubytovacích zariadení CK:

- \* Veľmi jednoduché vlastnosti s jednoduchým vybavením a službami vhodnými pre nenáročných hostí
- \*\* Objekty turistickej triedy s účelovým vybavením
- \*\*\* Zariadenia strednej triedy s priemerným vybavením a službami
- \*\*\*\* Zariadenia vyššej strednej triedy s nadpriemerným vybavením a službami
- \*\*\*\*\* Luxusné hotely so špičkovým vybavením a službami pre náročných hostí

Klasifikácia CK nemusí byť rovnaká ako oficiálna klasifikácia ubytovania na mieste. Ak sa miestna klasifikácia hotela líši od klasifikácie CK, v príspevku je uvedená oficiálna trieda.

Pri objednávke troch alebo viacerých ubytovacích jednotiek na základe jednej cestovnej zmluvy a pri objednávke skupinového pobytu je cestovná kancelária povinná poskytovať cestovnú agentúre zoznam všetkých cestujúcich osôb najneskôr pri oznámení mien cestujúcich. V prípade ubytovania v štúdiách alebo apartmánoch sa upratovanie počas pobytu zvyčajne nezabezpečuje. Ak sa v týchto typoch ubytovania upratovanie počas pobytu nezabezpečí, nie je možné požadovať náhradu škody. Vyberte si z našej ponuky ubytovania podľa svojich potrieb a rozpočtu.

Nami poskytované ubytovacie služby zodpovedajú popisu v uverejnenej ponuke, webovej alebo podobnej ponuke. Často zdanlivo vysoká cena nie je vysoká v celosvetovom meradle a prepočet týchto cien na koruny je základom našich predajných cien. V prípade nadmernej rezervácie, ktorá sa občas vyskytuje vo všetkých turistických oblastiach, budete ubytovaní v ubytovacích zariadeniach rovnakej alebo vyššej kategórie a triedy. Služby náhradného hotela nemusia byť vždy rovnaké, ale rozsah zaplatených služieb, t. j. plná penzia alebo polpenzia, by mal byť zachovaný. Ak sa rozsah služieb nezachová, cestujúcemu sa vyplatí pomerná finančná náhrada. Zariadenie hotelov do tried sa v jednotlivých destináciách tiež líši. Aj v komfortných hoteloch sú izby zvyčajne jednoducho zariadené.

Vybavenie, veľkosť a umiestnenie izieb (dokonca aj v rovnakej triede ubytovacej kategórie) nie sú vždy rovnaké. Vo väčšine ubytovacích zariadení nie je v kúpeľniach mydlo. Prídelovanie izieb vykonáva najmä hotel a nemá naň vplyv cestovná kancelária. Pri ubytovaní v hoteli vás recepcia môže požiadať o predloženie kreditnej karty, ktorej údaje slúžia ako záloha na prípadné hotelové poplatky alebo vzniknuté škody. Ak nemáte kreditnú kartu, hotel môže požadovať zálohu v hotovosti.

Hoci sme sa snažili čo najpresnejšie opísať typy a vybavenie všetkých jednotlivých ubytovacích jednotiek, vo výnimočných prípadoch sú možné drobné rozdiely (atypické apartmány alebo izby z hľadiska zloženia a charakteru jednotlivých lôžok, oddelenie niektorých izieb, napr. len nábytková stena, chýbajúci trezor v jednej izbe celého hotela, špeciálny apartmán pre osoby so zdravotným postihnutím, ktorý nemá sprchovú zástenu...) a cestovná kancelária nemôže vždy ovplyvniť priradenie inej typológie. Zároveň upozorňujeme, že uvedené údaje o priestranosti jednotlivých ubytovacích jednotiek sú len informatívne a vo výnimočných prípadoch sa môžu líšiť od skutočnosti o viac ako 10 %. Osobitnou kapitolou sú v tomto ohľade opisy súkromných apartmánov a viacerých ubytovacích jednotiek predávaných pod jedným „všeobecným“ názvom. Tu by sa mal opis bytov brať ako orientačný, pretože vzhľadom na to, že často zahŕňajú niekoľko stoviek bytov rôznych vlastníkov, opis presne charakterizuje všetky možné alternatívy z hľadiska zloženia a charakteru lôžok, polohy, priestranosti, dostupnosti atď. Je doslova nemožné ho vytvoriť. Vzdialenosť a umiestnenie jednotlivých služieb a ubytovacích zariadení v rámci konkrétneho strediska sú len orientačné alebo približné. Niektoré služby, aj keď nie sú výslovne uvedené ako soplátnené, sú služby, za ktoré sa platí osobitne. Napríklad konzumácia v bare a restaurácii, platba za telefónne hovory a internetové pripojenie, poplatky za prenájom kajaku alebo člna atď. Upozorňujeme tiež, že v niektorých ubytovacích zariadeniach, v ktorých je pobyt pre malé deti (veková hranica je vždy uvedená pri konkrétnom ubytovacom zariadení) ponúkaný bezplatne alebo za pevnú sumu výrazne nižšiu ako je základná cena pobytu, je ubytovanie myslené bez nároku na lôžko (a obsadenosť izby alebo apartmánu sa teda berie bez ich započítania) a prípadné stravovanie sa platí osobitne na mieste.

Podrobnejšie informácie vám poskytne cestovná kancelária. Radi by sme tiež upozornili na povinnosť dodržiavať zverejnené otváracie hodiny a ďalšie povinnosti. Ide napríklad o bazény, ktorých využitie je zvyčajne podmienené použitím kúpacích čiapok a ktoré nie sú otvorené 24 hodín denne, ale len v čase oznámenom ubytovacím zariadením, obmedzenie využívania niektorých služieb podľa veku (napr. obmedzenie vstupu do posilňovne, sauny atď. pre deti od určitého veku alebo umožnenie vstupu len v sprievode dospelého osoby a podobne) alebo dodržiavanie hodín nočného pokoja v popoludňajších a nočných hodinách. Musíme tiež upozorniť na veľkosť parkovacích miest, najmä tých v garážach (a to nielen vo vzťahu k výške vjazdu), ktoré sú určené pre autá štandardnej veľkosti a často neumožňujú pohodlne zaparkovať väčším autám, ale často vôbec. Ubytovanie ponúkané pod „všeobecným“ názvom (napr. „súkromné apartmány“, „obytné komplexy“, „apartmánové domy“... atď. Taktiež cestovná kancelária nemôže vždy plne ovplyvniť spustenie a ukončenie niektorých služieb jednotlivých ubytovacích zariadení. Napríklad animačné programy, ktoré sa zvyčajne realizujú len 2 až 3 mesiace hlavnej sezóny, alebo prevádzka bazénov, ktorá je v priemere tiež len 3 mesiace, t. j. od polovice júna do polovice septembra. Akékoľvek služby alebo ponuky, ktoré sú ponúkané bezplatne alebo voľiteľne za príplatok, ktorý sa platí v mieste pobytu (napr. detská postieľka, postelňa bielizeň, ), musia byť uvedené v zmluve o zájazde, inak ich poskytovateľ ubytovania nemusí akceptovať. Detské postieľky sú štandardom pre deti do 2 rokov, ak si želáte použiť detskú postieľku pre dieťa staršie ako 2 roky, informujte sa vopred. V poslednom čase sa tiež čoraz častejšie obmedzuje fajčenie nielen v spoločných priestoroch niektorých ubytovacích zariadení, ale často aj v izbách a apartmánoch, hoci pravidlá v tomto smere treba vždy rešpektovať. Ak nie je pri jednotlivých zájazdoch uvedené inak, cestovná kancelária nezabezpečuje na mieste žiadny program.

V niektorých destináciách nájdete dve manželské posteľe (bez prístelky) alebo jednu manželskú posteľ a len jednu prístelku v izbe 2+1 (2 dospelí + 1 dieťa), 2+2 (2 dospelí + 2 deti) alebo 3+0 (3 dospelí). Obsadenosť izby sa vzťahuje na počet dospelých a detí, ktoré sú k dispozícii v danom type izby. 1 = dospelý 2 = dieťa (vek dieťaťa sa určuje podľa podmienok hotela). Príklad: štandardná izba: 2+1 (2 dospelí + 1 dieťa), 2+2 (2 dospelí + 2 deti) alebo 3+0 (3 dospelí).

## Denné a záverečné čistenie

Pri všetkých ubytovacích kapacitách hotelového typu a všetkých súkromných izbách je záverečné upratovanie už zahrnuté v základnej cene zájazdu. V prípade apartmá-

nového ubytovania to však vždy neplatí. Pri niektorých apartmánových kapacitách je záverečné upratovanie už zahrnuté v základnej cene, pri iných je uvedené ako povinný alebo voľiteľný príplatok (v EUR pri platbe v Slovenskej republike) alebo v príslušnej cudzej mene pri platbe v mieste pobytu) a pri ďalších si zákazníci záverečné upratovanie vykonávajú sami. Záverečné upratovanie každej konkrétnej ubytovacej jednotky je jasne uvedené v informáciách uvedených v ponuke zájazdu. Ak je záverečné upratovanie povinným príplatkom, je to vždy výslovne uvedené, a ak nie je uvedené záverečné upratovanie pri apartmánovom ubytovaní, predpokladá sa, že zákazníci si záverečné upratovanie vykonajú sami. A to aj v prípade, ak je záverečné upratovanie zahrnuté v cene apartmánového ubytovania alebo sa platí ako voľiteľný či povinný príplatok, je potrebné vykonať bežné upratovanie, ako je zametanie podlahy, vynášanie odpadkov atď. Predovšetkým kuchyňa musí byť v absolútnom poriadku, vrátane odmrazenej chladničky, umytého riadu atď. V niektorých ubytovacích zariadeniach môže byť upratovanie kuchyne aj voľiteľným príplatkom. Upozorňujeme, že v mieste pobytu môže dôjsť k zmenám platby, a to aj na nadchádzajúcu letnú sezónu. V prípade všetkých kapacít hotelového typu a všetkých súkromných izieb je v základnej cene zájazdu zahrnuté aj denné upratovanie. V niektorých ubytovacích zariadeniach (najmä v Bulharsku) denné upratovanie znamená upratovanie izby každý druhý deň.

## Záloha za ubytovanie

Radi by sme vás informovali, že v prípade ubytovania v apartmánoch sa vo väčšine prípadov platí vratná záloha na mieste, najmä ako záruka nepoškodenia nábytku a zariadenia alebo v súvislosti so záverečným upratovaním. Záloha sa vyžaduje aj v niektorých hoteloch, bežne v Spojených arabských emirátoch, ale aj v iných destináciách. Výška zálohy sa líši v závislosti od zvyklostí danej krajiny alebo destinácie a konkrétneho ubytovacieho zariadenia. Je čoraz viac ubytovacích zariadení, kde je možné zálohu zaplatiť len kreditnou kartou alebo kreditnou kartou. Informácie o výške zálohy sú pri prevažnej väčšine ubytovacích zariadení uvedené v konkrétnej ponuke zájazdu a sú vždy súčasťou pokynov k odchodu, ktoré dostanete pred cestou. Pri niektorých ubytovacích kapacitách je pobytová taxa zahrnutá v cene zájazdu, pri iných sa však platí na mieste ako povinný príplatok, pričom informácie o tom, ako je to v prípade jednotlivých ubytovacích kapacít, nájdete v konkrétnej ponuke zájazdu.

## Jednolôžkové izby

Hoci sú k dispozícii v mnohých hoteloch, sú zvyčajne veľmi malé, často bez balkóna a nemusia byť totožné s dvojlôžkovými izbami. Ak je dvojlôžková izba obsadená jednou osobou, môže mať len jednu posteľ.

## Umiestnenie miestnosti

O type pridelenej izby rozhoduje ubytovacie zariadenie. Izby s výhľadom na more znamenajú, že sa nachádzajú v časti ubytovacieho zariadenia, ktorá je orientovaná na more. Medzi morom, oknami a výhľadom môžu byť prekážky, napríklad stromy, iná vegetácia alebo budovy.

## Promo/ekonomické izby

Ponuka je kapacitne obmedzená. Tieto izby sa môžu nachádzať na menej výhodnom mieste.

## Prístelky

V niektorých hoteloch sa dvojlôžková izba s prístelkou považuje za trojlôžkovú izbu. Prístelka môže byť pohovka, rozkladacia pohovka, poschodová posteľ, ležadlo atď. Prístelky nie sú vždy na úrovni bežných hotelových postelí a môžu byť užšie a kratšie. Pridaním prístelky do izby musíte počítať s určitými priestorovými obmedzeniami a znížením komfortu a pohodlia. Aj rodinné izby majú zvyčajne okrem dvoch bežných hotelových postelí aj prístelky.

## Detské postieľky

Zvyčajne sú k dispozícii len na základe platby podľa potreby a odporúčame vám, aby ste svoje želanie vyjadrili pri objednávke. Poskytnutie detskej postieľky môže mať za následok obmedzenie priestoru. Ostatné predmety, ktoré sú zvyčajne potrebné pre malé deti (nočníky, detská výživa, plienky atď.), nie sú v hoteloch zvyčajne k dispozícii.

## Príhlásenie/odhlásenie

V deň príchodu sa môžete ubytovať najskôr po 14.00 h. Skorý príchod alebo neskorý odchod neoprávňuje na predĺžené použitie izby. Podľa medzinárodných dohôd musia byť izby vždy uvoľnené do 12.00 h (v niektorých prípadoch do 10.00 h). Neskorší čas odhlásenia je možné dohodnúť individuálne s recepciou, zvyčajne však za poplatok. Jedna noc v prípade neskorých nočných alebo skorých ranných letov sa započítava do celkového počtu nocí, ak sa klient ubytuje do 12.00 h (poludnia) nasledujúceho dňa.

## Vaše špeciálne želania

Samozrejme, radi ich pri rezervácii akceptujeme, ale musíme vás výslovne upozorniť, že splnenie vašich želaní závisí najmä od poskytovateľa ubytovania, a preto za ne nemôžeme prevziať žiadnu záruku, resp. ich môžeme akceptovať len nezáväzne.

## Hotely vhodné pre osoby so zdravotným postihnutím

Jednotlivé hotelové alebo klubové zariadenia sú uvádzané ako vhodné pre osoby so zdravotným postihnutím alebo osoby na invalidnom vozíku. V konkrétnom prípade však nemožno predpokladať žiadnu záruku vhodnosti zariadení, pretože príslušné vnútroštátne smernice nemusia byť v súlade s českými predpismi. Pri objednávke sa informujte, či je požadované zariadenie v konkrétnom prípade dostatočne alebo vhodne prispôbené. Ubytovacie zariadenia v južných krajinách majú obmedzené služby pre tento typ klientov a bezbariérové izby sú zvyčajne k dispozícii len na požiadanie v hoteloch vyššej kategórie. Prepravu zdravotne postihnutých klientov a invalidných vozíkov je potrebné nahlásiť pri rezervácii zájazdu. V niektorých prípadoch nie je možné klientov a invalidné vozíky prepraviť autobusmi určenými na prepravu do/z hotela. Príslušný prístup je na vlastné náklady klienta.

## Technické vybavenie

Nie každá krajina má rovnako vysokú technickú úroveň, na akú ste zvyknutí. V prípade technickej poruchy, napríklad výťahu alebo klimatizácie, môže trvať nejaký čas, kým sa zabezpečí náhradné diely, pretože nie vždy sú v dovolenkových oblastiach k dispozícii.

## Opravy/stavebné práce

Keďže ubytovacie zariadenia alebo jednotlivé časti hotelového zariadenia si vyžadujú údržbu, môže byť potrebná príslušná údržba a opravy. Prosíme vás o pochopenie pre krátkodobé obmedzenia.

Rýchlo rastúci cestovný ruch so sebou prináša stavebnú činnosť, ktorú CK nemôže ovplyvniť. Stavebná činnosť sa neobmedzuje len na mimosezónne mesiace a stavebná vznikajú veľmi rýchlo, takmer do dňa na deň, alebo sa stavebná činnosť obnovuje po dlhšej prestávke. Takéto prípady stavebnej činnosti je ťažké kontrolovať a nie vždy je možné mať pri kúpe zájazdu k dispozícii najaktuálnejšie informácie.

## Hmyz

Vzhľadom na odlišné podnebie sa v hotelových zariadeniach, najmä v bungalovoch, môže vyskytovať hmyz, čo sa nedá vylúčiť. Napriek používaniu vhodných prípravkov na ochranu pred hmyzom, ktoré by ste mali vo vlastnom záujme používať len v obmedzenej miere, nemožno úplne vylúčiť výskyt hmyzu v hotelových zariadeniach, ako aj v jednotlivých hotelových izbách. Ak by ste si všimli hmyz, okamžite to oznámte personálu hotela, ktorý prijme príslušné opatrenia. Okrem toho vám odporúčame vziať si so sebou sprej proti hmyzu alebo elektrické zásuvky proti komárom. Neodporúča sa nechávať potraviny voľne položené v izbe.

## Jedlá a nápoje

V turistických destináciách mnohé hotely ponúkajú typické miestne jedlá, ktoré sa často pripravujú z neobvyklých korenín a prísad a nie vždy sa podávajú teplé. Upozorňujeme, že organizmus často potrebuje niekoľko dní, aby sa prispôbil odlišnému podnebiu a nezvyčajnej strave, alebo že tieto okolnosti a najmä konzumácia ľadových nápojov môžu viesť k žalúdočným problémom a hnačke (cestovná hnačka).

Podľa najnovších zistení možno tieto ochorenia pripísať aj ľuďom, ktorí častejšie žijú v južných krajinách. Nemožno predpokladať, že sú spôsobené napríklad nízkou kvalitou spracovaných potravín alebo zlými hygienickými podmienkami. Preto odporúčame, aby ste sa pred začiatkom dovolenky poradili so svojim lekárom alebo lekárnikom a vzali si so sebou vhodné lieky.

Stravovanie zahrnuté v cene zájazdu závisí od počtu nocí strávených v ubytovaní. Nárok na prvé a posledné jedlo závisí od času nástupu a odchodu v plánovaný deň ukončenia pobytu, pričom podmienky čerpania stravovacích služieb určuje vždy samotné ubytovacie zariadenie. Kontinentálne raňajky v južných destináciách sú zvyčajne jednoduššie a nie veľmi bohaté. Majte to na pamäti pri výbere dovolenky. V reštauráciách a baroch sa v určitých termínoch môžu vyskytnúť čakacie doby, ale personál sa samozrejme snaží vyhovieť všetkým požiadavkám a podľa možnosti tomu predísť. Z tohto dôvodu sa v niektorých hoteloch organizuje stravovanie v skupinách po dvoch alebo viacerých.

Reštaurácie a bary, ktoré ponúkajú časť alebo celú svoju kapacitu vonku, môžu byť obmedzené v závislosti od počasia. Jedlá formou bufetu alebo na tanieri sú rovnocenné. V prípade skutočne nízkeho počtu klientov využívajúcich daný typ stravovacích služieb a mimo hlavnej sezóny (júl, august) môže hotel zmeniť typ stravovania. V niektorých hoteloch sa podávajú kontinentálne raňajky, ktoré zahŕňajú čaj alebo kávu, pečivo, maslo a džem.

Nápoje k jedlám nie sú zahrnuté v cene zájazdu, ak nie je výslovne uvedené inak. Ak je pri jedlách uvedené menu, neznamená to vždy výber hlavného jedla z viacerých možností v každom hoteli. Využitie prvej stravovacej služby závisí od času príchodu alebo času pridelenia izby. Ak je stravovanie all inclusive, z organizačných dôvodov je vo väčšine hotelov potrebné nosiť plastový náramok. Využitie programu all inclusive v deň odchodu závisí od času odchodu/odhlásenia. V niektorých hoteloch závisí poskytovanie programu all inclusive aj od interných pravidiel hotela. Vo väčšine hotelov je možné program all inclusive zaplatiť na recepcii po odhlásení. Presný rozsah zahrnutých výhod nájdete v popise hotela. Rozsah výhod závisí aj od triedy hotela. Okrem toho môžu byť v hoteloch s programom all inclusive k dispozícii aj ďalšie výhody, ale tieto výhody, ktoré nie sú zahrnuté v programe, sa musia zaplatiť osobitne na mieste.

Náplne All Inclusive môžete využívať až do odchodu z hotela. Nevyužitú výhodu nie je možné vrátiť.

Pre klientov ubytovaných v jednej ubytovacej jednotke platí rovnaký typ stravovacích služieb. V prípade rezervácie vletu na mieste upozorňujeme, že pri skorých odchodoch sa raňajky zvyčajne nemôžu podávať. O možnosti poskytnutia raňajok formou bufetu sa informujte v hoteli. Za stravu, ktorú si neodoberiete, sa nevracia žiadna náhrada. Vnásanie potravín a nápojov zakúpených mimo zariadenia do hotela môže byť zakázané domácim poriadkom a môžete sa stretnúť s výslovnými protestmi zo strany personálu alebo majiteľa, najmä v menších zariadeniach. Vo väčšine hotelov sa počas večere kladie dôraz na formálne oblečenie. Pre mužov to znamená nosiť dlhé nohavice. Vo vyšších hoteloch sa niekedy pri večeri vyžaduje formálne oblečenie.

## Voda a elektrické napätie

Ľudia v južných krajinách nepoužívajú vodu z vodovodu na pitie a varenie. V niektorých hoteloch tečie len odsolená morská voda. Odporúčame vám kupovať pitnú vodu v miestnych obchodoch alebo v hoteli. V hoteloch so solárnym ohrevom tečie vždy vlažná voda, ale v prípade nepriaznivého počasia alebo pri použití viacerých sprch v hoteli súčasne môže dôjsť ku krátkodobým obmedzeniam v závislosti od okolností. V niektorých krajinách môže dochádzať aj k opakovaným (krátkodobým) výpadkom elektrickej energie. To je samozrejme spojené aj s výpadkom klimatizácie. Nie v každej krajine je rovnaké elektrické napätie ako v Českej republike a nie vo všetkých destináciách možno používať elektrické zástřčky používané v Českej republike. V niektorých krajinách je potrebné zakúpiť adaptér na zapojenie elektrického zariadenia. Bližšie informácie odporúčame overiť si pred odchodom. Vo väčšine krajín pobytu je voda z vodovodu len pitná a nie je vhodná na použitie ako pitná voda. V niektorých destináciách je bežná odsolená voda, ktorá má nepríjemnú charakteristickú príchuť aj po prevarení, ale nie je zdraviu škodlivá.

## Služby a servis

Pokiaľ ide o služby miestneho personálu, úroveň a rýchlosť poskytovaných služieb zodpovedá mentalite obyvateľstva, a preto je potrebné počítať často s menšími skúsenosťami a určitou ležérnosťou pri výkone povinností, ale na druhej strane často s veľmi priateľským a milým prístupom. Za výmenu peňazí aj za telefonova-

nie v hoteli si hostiteľ účtuje vyššie poplatky/priplatky. Obchody nachádzajúce sa v hotelových zariadeniach si prenajímajú súkromní podnikatelia. Nemáme preto žiadnu kontrolu nad cenami. V dôsledku počasia a prírodných faktorov môže dôjsť ku krátkodobým výpadkom v poskytovaní internetu a wifi. V mnohých krajinách sa stretnete s inou mentalitou a iným životným rytmom. Dokonca aj výklad hodnôt, ktoré sú pre vás dôležité, ako

napríklad čistota a dochvilnosť, môže byť iný, ako ste zvyknutí. Južné destinácie (najmä grécke) majú vo všeobecnosti nižšiu úroveň služieb.

## Snečníky/dáždniky

V popise hotela nájdete informácie o tom, koľko ležadiel a snečníkov je k dispozícii, prípadne či je potrebné za ne zaplatiť. Majte, prosím, na pamäti, že ležadlá a snečníky nie sú vždy k dispozícii z priestorových dôvodov, a preto nie sú vždy a všade k dispozícii, alebo sú k dispozícii len v obmedzenom rozsahu a najmä v hlavnej sezóne nie sú vždy dostatočné. Rezervácia viacerých ležadiel v rovnakom čase na rôznych miestach v tom istom zariadení je zakázaná, rovnako ako rezervácia v skorých ranných hodinách.

## Pláže

Vzdialenosť od hotela je v uverejnenej ponuke, na webe alebo v inej podobnej ponuke uvedená len orientačne, najmä v prípade veľkých hotelových komplexov, a predstavuje vzdialenosť vzdušnou čiarou. Cesta pešo alebo autom môže byť dlhšia. Väčšina pláží je verejná a prístupná miestnemu, na naše pomery často hlučnému obyvateľstvu. Pláže pred hotelmi sú takmer vo všeobecnosti vo verejnom vlastníctve, takže ich čistenie je v kompetencii miestnych samospráv. O pláže pred hotelmi sa však spravidla starajú poskytovatelia ubytovania (ležadlá, snečníky, bary). Samozrejme, že aj poskytovatelia ubytovania sa snažia udržiavať pláže čisté. Klimatické podmienky, vietor a morské prúdy môžu spôsobiť nánosy, napr. vodnej trávy alebo medúz a pod. Okrem toho to môže viesť k obmedzeniam alebo zmenám na pláži, čo je však nevyhnutné a mimo našej kontroly. Prosím, dodržiavajte pokyny týkajúce sa zariadení na upnutie v hoteli alebo na pláži a berte do úvahy morské prúdy a počasia, ako aj príliv a odliv. Ležadlá a snečníky sú k dispozícii na prenájom za poplatok, pokiaľ nie je uvedené inak.

## Bazény

Z hygienických dôvodov je potrebné pridávať do vody v bazéne chemikálie. Hostom s citlivou pokožkou odporúčame, aby sa poradili so svojim lekárom. Voda v bazénoch sa musí pravidelne meniť a počas výmeny vody nie je možné bazény používať. Používanie bazéna je povolené len počas hodín vyvesených na mieste a v súlade s pokynmi na používanie a je na vlastné riziko, pričom rodičia zodpovedajú za svoje deti. Ak je súčasťou hotelového zariadenia aquapark (alebo samostatné tobogany), je potrebné dodržiavať prevádzkový poriadok a pravidlá používania (najmä vekové a výškové obmedzenia). Prevádzka hotelových bazénov a aquaparkov závisí od počasia a v prípade nepriaznivého počasia môže byť obmedzená. Ak je súčasťou hotelového zariadenia vyhrievaný bazén, upozorňujeme, že bazén nie je vždy skutočne vyhrievaný. Závisí to najmä od rozhodnutia vedenia hotela. Počet ležadiel a snečníkov pri bazéne nie vždy zodpovedá kapacite hotela.

## Šperky a trezory

Neodporúčame brať si na dovolenku drahé šperky. Cenné veci (cestovné doklady, peniaze, šeky, kreditné karty) by ste si mali uložiť do hotelového trezoru, ktorý je k dispozícii na recepcii alebo v izbe. Ak by ste však boli počas pobytu okradnutí, dôrazne odporúčame, aby ste krádež nahlásili na políciu. V takomto prípade, ako aj vo všetkých ostatných prípadoch nehôd, prosím, okamžite kontaktujte nášho sprievodcu. Naša cestovná kancelária aj ubytovateľ odmietajú prevziať akúkoľvek zodpovednosť za hotovosť a veci, ktoré nie sú nevyhnutne potrebné na dovolenku (napr. technické vybavenie vysokej hodnoty, špeciálne vybavenie a športové náradie, predmety vysokej hodnoty, šperky, notebooky atď.) V prípade potreby odporúčame dohodnúť si osobitné individuálne doplnkové poistenie.

## Klimatizácia/vykurovanie

Tieto zariadenia nájdete len v hoteloch, kde je to priamo uvedené v popise. V mnohých prípadoch je klimatizácia riadená centrálnou, a preto je čas jej zapnutia/vypnutia a trvanie plne v kompetencii hotela. Často je klimatizácia zapnutá len niekoľko hodín denne. V prípade výpadku alebo kolísania elektrického prúdu sa riadna prevádzka zariadenia zvyčajne zabezpečuje pomocou núdzových generátorov, ktoré nie sú technicky schopné dodávať dostatok elektrickej energie na zabezpečenie prevádzky klimatizácie. V mnohých zariadeniach boli klimatizácie v posledných rokoch upravené tak, aby fungovali len pri zatvorených dverách a oknách a pri použití izbového kľúča, takže prevádzka klimatizácie sa automaticky zastaví, keď sa opustia miestnosť alebo sa otvorí okná alebo dvere. Bohužiaľ, pri prevádzke klimatizačných zariadení nemožno vylúčiť hluk.

## Šport/zábava/aktivity

Ponúkané aktivity je možné využiť podľa príslušných možností alebo poveternostných podmienok. Upozorňujeme najmä na to, že pri vysokom dopyte sa vynakladá maximálne úsilie na to, aby boli športové a zábavné možnosti dostupné všetkým hosťom rovnako. V jednotlivých prípadoch sa preto môžu vyskytnúť čakacie doby alebo obmedzenia, pre ktoré vás prosíme o pochopenie. Niektoré zariadenia je možné využívať len po predchádzajúcej rezervácii, pre viac informácií sa obráťte na našich sprievodcov alebo personál príslušného hotela. Upozorňujeme, že existujúce športové zariadenia, ako aj napr. tenisové kurty, nie sú vždy na bežnej úrovni a v dôsledku neustáleho používania môžu vyzeráť opotrebované. Používanie športového vybavenia a účasť na športových, zábavných a iných aktivitách je na vlastné riziko a rodičia sú zodpovední za svoje deti; najmä vedenie hotela nezodpovedá za úrazy vzniknuté pri športových aktivitách. Zúčastňujte sa, prosím, len na aktivitách, na ktoré ste v danej krajine zvyknutí, a berte na vedomie, že vzhľadom na klimatické podmienky môže dôjsť k rýchlejšiemu výskytu únavových javov a väčšej strate tekutín. Športové vybavenie, športové náradie a vozidlá by sa mali pred použitím skontrolovať. V prípade poškodenia zapožičaného vybavenia je potrebné zaplatiť na mieste. Zábavu pre deti alebo detský klub nemožno priravnávať k materskej škole a najmä deti nemožno nútiť, aby sa týchto aktivít zúčastňovali proti svojej vôli. Animačné programy sú k dispozícii len v niektorých hoteloch. Zároveň vás prosíme o pochopenie, že v medzinárodných kluboch a hotelových zariadeniach sa animačný

program a zábava ponúkajú aj vo viacerých jazykoch. Niektoré animačné programy sa poskytujú len v prípade dopytu alebo dosiahnutia minimálneho počtu účastníkov.

## Nočný pokoj

Súčasťou dovolenky je aj večerná zábava a bary, reštaurácie, diskotéky a nočné kluby, ktoré môžu byť hlučné. Ich prevádzka podlieha úradným povoleniam, a preto im nemožno zabrániť. Aj priepustnosť zvuku medzi izbami v ubytovacích zariadeniach sa môže líšiť v závislosti od stavebného štýlu budovy. Absolútne ticho nenájdete ani v turistických centrách. Berte do úvahy, že v hoteloch a klubových zariadeniach môže byť po 22.00 hod. na základe zmluvy zábava. Hodiny. Obťažovanie hlukom. Život na juhu sa prebúda až večer, a preto môže trvať až do skorých ranných hodín. Počas pred a po sezóne môžu byť určité obmedzenia hotelových služieb (zábava, športová ponuka, klimatizácia atď.), preto ich nemožno vždy zaručiť v plnej výške. Táto okolnosť je však už zohľadnená v cenách.

## Hygiena

Kultúrne a hygienické zvyklosti sú v južných krajinách iné ako u nás, hygienické predpisy sú oveľa tolerantnejšie. To isté platí aj pre predpisy a vzťah k životnému prostrediu. Upozorňujeme, že najmä v gréckych destináciách sú mačky v hoteloch bežné, a to aj v reštauráciách. Mačky sa považujú za obľúbené domáce zvieratá a v hoteloch sa rešpektujú, hoci niektorí klienti to môžu považovať za nevhodné.

## Hluk

Z hygienických dôvodov je zvykom vykonávať odvoz odpadu skoro ráno, aby sa zabránilo obťažovaniu zápachom v dôsledku vysokých denných teplôt. Majte na pamäti, že to nie je možné vždy vykonať bezhlučne, ale je to vo vašom záujme. V moderných dovolenkových destináciách prilieta prevažná väčšina turistov lietadlom, preto sú na letiskách pravidelné lety. Určitú mieru hluku z letov nemožno vylúčiť. Približnú vzdialenosť hotelových zariadení od príslušného letiska nájdete v popise. Upozorňujeme tiež, že postupy a zariadenia potrebné na prevádzku hotelového zariadenia môžu niekedy viesť k hluku (dodávatelia, agregáty atď.).

## Poznávacie zájazdy

Pri tomto type zájazdu by sme chceli upozorniť najmä na určité obmedzenia týkajúce sa návštevy historických, náboženských a iných pamiatok v dňoch štátnych a náboženských sviatkov alebo osláv v mieste pobytu.

## Výlety

CK nie je organizátorom fakultatívnych výletov. Ponuku výletov v mieste pobytu vám poskytne miestna agentúra od zástupcu CK v destinácii. Výlety v destinácii sa platia v miestnej mene a sprevádza ich česko-slovenský alebo anglický alebo nemecký hovoriaci sprievodca. Výlety zakúpené pred odchodom sa uskutočnia len v prípade, že je dodržaná min. Počet účastníkov. V prípade, že sa výlet neuskutoční, cestujúci si môže vybrať iný výlet so sprievodcom a doplatiť rozdiel v cene. Vrátenie peňazí za neuskutočnený výlet alebo za účasť na výlete s nižšou cenou si cestujúci uplatňuje po príchode do kancelárie, kde bol výlet zakúpený. Za kvalitu suvenírov (napr. fotografií, videí atď.) nezodpovedá cestovná kancelária.

## Požičovňa áut

Vo väčšine prípadov sa vozidlo vyzdvihne v kancelárii požičovne. V prípade, že ste si rezervovali vyzdvihnutie vozidla v hoteli, zvyčajne sa z hotelovej recepcie dostanete do kancelárie auto požičovne. Vrátenie vozidla prebieha identicky. Ak je vozidlo vyzdvihnuté/vrátené na letisku mimo otváracích hodín kancelárie (zvyčajne medzi 23.00 a 19.00 h), účtuje sa príplatok. Zálohu je potrebné uhradiť embosovanou kreditnou kartou pri prevzatí vozidla. V mnohých prípadoch auto požičovne vyžadujú kreditnú kartu priamo na meno hlavného vodiča. Okrem toho môžu auto požičovne vyžadovať platbu za plnú nádrž paliva. Minimálny vek vodiča je 21 rokov a vodičský preukaz musí byť vydaný pred viac ako jedným rokom. Vodiči mladší ako 24 rokov musia zvyčajne zaplatiť dodatočný poplatok. Základné poistenie cdw je zvyčajne zahrnuté v cene prenájmu. Odporúčame uzavrieť rozšírené poistenie scdw. Podrobnosti vám poskytne náš predajca.

## Očkovanie

V súčasnosti nie je očkovanie vo väčšine krajín povinné (s výnimkou očkovania proti žltej zimnici pri príchode z krajín s touto chorobou), ale pred cestou odporúčame konzultáciu s lekárom. Aktuálne informácie nájdete aj na stránke [www.ockovanie.com](http://www.ockovanie.com)

## Ročné obdobia

Obdobie pred hlavnou sezónou (letné prázdniny) a po nej prináša na druhej strane okrem priaznivých cien aj skutočnosť, že niektoré podniky (bary, diskotéky atď.) nie sú v prevádzke. V týchto obdobiach sa stáva, že ani hotel neposkytuje služby (klimatizácia, zábava, športová ponuka atď.) v plnom rozsahu z dôvodu menšieho počtu klientov.

## Sprievodcovská služba

Ak je sprievodcovská služba zahrnutá v zmluve o zájazde, môže byť poskytovaná v rôznych formách. Sprievodcovská služba môže byť poskytovaná počas celého zájazdu, alebo vo forme asistencie na letisku, alebo len asistencie po telefóne a pod. Stálu prítomnosť sprievodcu v konkrétnom hoteli nie je možné z časových dôvodov zaručiť. Ak sa počas pobytu vyskytne akýkoľvek problém, oznámte to sprievodcovi, ak je prítomný v cieľovej destinácii, alebo kontaktujte linku pomoci dynamix +420 778 722 992, ktorá je k dispozícii 24 hodín denne.

## Pomoc v ťažkostiach

CK zodpovedá za riadne poskytnutie zájazdu a je povinná poskytnúť cestujúcemu pomoc v prípade ťažkostí. Cestujúci má možnosť kontaktovať CK a účinne s ňou komunikovať (požiadať o pomoc v prípade ťažkostí) na telefónnej linke zriadenej na tento účel, ktorá je v prevádzke 24 hodín denne a ktorej číslo je uvedené v zmluve o zájazde alebo v pokynoch k odjazdu.

Informácie v uverejnenej ponuke, na webe alebo v inej podobnej ponuke.

Keďže naša ponuka sa pripravuje približne rok pred začiatkom vašej dovolenky, môže medzitým dôjsť k zmenám miestnych podmienok, napr. v dôsledku prestavby, prístavby, úpravy a podobne, a preto sa fotografie môžu vo výnimočných prípadoch líšiť od skutočného stavu. Všetky informácie o službách, cenách a podmienkach zájazdu obsiahnuté v uverejnenej ponuke, na webe alebo v inej podobnej ponuke zodpovedajú informáciám známym v čase tlače a CK si vyhradzuje právo na ich zmenu. Mapy hotelov v ubytovacích oblastiach majú len informatívny charakter.